

**ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ:**

Επιμορφωτικού προγράμματος με τίτλο:

«Προφίλ Ικανοτήτων:

Ανάπτυξη Επαγγελματικών και Επιχειρησιακών Ικανοτήτων Στελεχών  
Υπηρεσιών Φορολογικής Εξυπηρέτησης (ΥΦΕ)»  
(κωδικός: 10.173.Φ.4921.24)

«Προφίλ Ικανοτήτων: Ανάπτυξη Επαγγελματικών και Επιχειρησιακών Ικανοτήτων Στελεχών Υπηρεσιών Φορολογικής Εξυπηρέτησης (ΥΦΕ)»		
ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ		
ΗΜΕΡΑ	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ
1 <sup>η</sup> ΠΕΜΠΤΗ 21/11/2024	Επιχειρησιακές Ικανότητες - Φορολογικές Διαδικασίες	
	• Οργανωσιακές αλλαγές στην ΑΑΔΕ - Ο ρόλος και οι αρμοδιότητες των Υπηρεσιών Φορολογικής Εξυπηρέτησης (ΥΦΕ)	08:00-10:00 (2 ώρες)
	• Το «Πλαίσιο Εξυπηρέτησης των ΥΦΕ»	10:00-11:00 (1 ώρα)
	• Οι Υπεύθυνοι ροής εξυπηρέτησης και οι Υπάλληλοι εξυπηρέτησης	11:00-12:00 (1 ώρα)
	Επαγγελματικές Ικανότητες - Διαχείριση Τεχνολογίας	
	• Κύριες εφαρμογές και πληροφοριακά συστήματα των ΥΦΕ	12:00-15:00 (3 ώρες)
2 <sup>η</sup> ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 22/11/2024	Επαγγελματικές Ικανότητες - Προσανατολισμός στον αποδέκτη υπηρεσιών (πολίτη, συνάδελφο)	
	• Τεχνικές Επικοινωνίας μέσα από πρακτικά παραδείγματα	08:00-10:00 (2 ώρες)
	• Διαχείριση Συγκρούσεων μέσα από πρακτικά παραδείγματα	10:00-12:00 (2 ώρες)
	Επαγγελματικές Ικανότητες - Επίλυση Προβλημάτων	
	• Διαχείριση παραπόνων και δύσκολων καταστάσεων μέσα από πρακτικά παραδείγματα	12:00-14:00 (2 ώρες)
	Αξιολόγηση μέσω e-learning	
• Αξιολόγηση εκπαιδευομένων, εκπαιδευτών/-τριών και προγράμματος εκπαίδευσης	14:00-15:00 (1 ώρα)	
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΩΡΩΝ:</b>		<b>14 ώρες</b>