



Experiential Training in 3D Virtual (Ex.Tra-3D)

Ακρωνύμιο	Ex.Tra-3D
Τίτλος	Experiential Training in 3D Virtual
Call	Erasmus+ 2015
Project No	2015-1-EL01-KA202-013922
Εναρκτήρια Ημερομηνία	01/09/2015
Διάρκεια	32 μήνες
Προϋπολογισμός	329.483,00€
ΕΛΤΑ	28.378,00€
ΚΕΚ-ΕΛΤΑ Α.Ε.	64.050,00€

Συμμετέχοντες Φορείς	
SQLearn (LEADER)	Ελλάδα
ΚΕΚ-ΕΛΤΑ Α.Ε.	Ελλάδα
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.- ΕΛΤΑ	Ελλάδα
ΤΟΥΡΝΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΕΕ	Ελλάδα
Greta du Velay	Γαλλία
Cyprus Postal Services	Κύπρος
EUROCERT	Ελλάδα
Compania Nationala Posta Romana- CNRP	Ρουμανία
Biedriba Eurofortis- BEFO	Λετονία
InoSalus, Lda	Πορτογαλία

Περιγραφή Έργου

Σκοπός του Έργου, που ολοκληρώθηκε τον Μάιο του 2018, ήταν η εκπαίδευση των υπαλλήλων θυρίδας Ταχυδρομικών Καταστημάτων στην ποιοτική εξυπηρέτηση, μέσω ενός καινοτόμου προγράμματος εξ αποστάσεως εκπαίδευσης με τη χρήση ηλεκτρονικών παιχνιδιών (serious games).

Καινοτόμο σημείο του Έργου που συνέβαλε στην επιτυχία του Ex.Tra-3D ήταν η παρουσία των “facilitators”, οι οποίοι αντικατέστησαν τον εκπαιδευτή με την κλασική έννοια σε όλη σχεδόν τη μαθησιακή διεργασία. Πρόκειται για επιλεγμένους συναδέλφους (πχ. καθημερινοί υπάλληλοι θυρίδας) που έχουν εργαστεί ή εργάζονται στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών και διαθέτουν μεγάλη εμπειρία και επαγγελματική επάρκεια στην εκτέλεση του συγκεκριμένου έργου. Οι facilitators λειτούργησαν ως σύμβουλοι, καθοδηγητές και διευκολυντές των εκπαιδευόμενων υπαλλήλων θυρίδας καθ’ όλη την περίοδο της εκπαίδευσής τους (πχ. επίλυση αποριών, ανταλλαγή δημιουργικών απόψεων για θέματα εξυπηρέτησης πελατών, καθοδήγηση εκπαιδευόμενων στην εκπαιδευτική πλατφόρμα κτλ.).

Στο πλαίσιο του Έργου εκπαιδεύτηκαν- σε εθελοντική βάση- συνολικά 500 υπάλληλοι θυρίδας Ταχυδρομικών Καταστημάτων και από τα 3 Ταχυδρομεία που συμμετείχαν στο Έργο, μέσω ενός καινοτόμου εκπαιδευτικού προγράμματος εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning platform) που περιελάμβανε: (α) Θεωρητική κατάρτιση: εκπαιδευτικά εγχειρίδια, webinars, ερωτήσεις αυτο-αξιολόγησης, (β) Πρακτική εφαρμογή: serious games, βιωματικά σενάρια με πραγματικά περιστατικά από την καθημερινή συναλλαγή υπαλλήλων- πελατών σε περιβάλλον ταχυδρομικού καταστήματος. Τα σενάρια βιντεοσκοπήθηκαν με τη συμμετοχή των ίδιων των facilitators και της Θεατρικής Ομάδας του Πολιτιστικού Κέντρου ΕΛΤΑ (ΠΟΚΕ ΕΛΤΑ).

Οι εκπαιδευόμενοι και των 3 Ταχυδρομείων που συμμετείχαν στο Έργο εξέφρασαν ιδιαίτερα θετικές εντυπώσεις, αξιολογώντας την εκπαίδευση ως πρωτοποριακή και καινοτόμο. Η καταληκτική εκδήλωση του Έργου, με τίτλο «Αλλάζουμε το παιχνίδι», πραγματοποιήθηκε στις 31.05.2018 στην Αθήνα και στέφθηκε με ιδιαίτερη επιτυχία, καθώς σε αυτήν συμμετείχαν εργαζόμενοι των ΕΛΤΑ, στελέχη επιχειρήσεων και άλλοι εξωτερικοί συνεργάτες που έδειξαν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για το συγκεκριμένο Project, δεδομένου ότι το θέμα της εξυπηρέτησης των πελατών απασχολεί όλες τις σύγχρονες εταιρείες και η όποια εκπαιδευτική δράση προς την κατεύθυνση αυτή θεωρείται σημαντική. Η συνεργατική πλατφόρμα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, που προέκυψε ως αποτέλεσμα του Έργου, αλλά και η κινηματογράφηση βιωματικών εκπαιδευτικών videos, μέσω της ενεργούς εμπλοκής της Θεατρικής Ομάδας του Πολιτιστικού Κέντρου ΕΛΤΑ, ανέδειξαν μία νέα προσέγγιση στην εκπαίδευση, η οποία αποτελεί πλέον σημείο αναφοράς και για άλλα εκπαιδευτικά προγράμματα.

Περισσότερες πληροφορίες στην επίσημη ιστοσελίδα του Έργου: <http://www.extra3d.eu/>

Extra 3D

INTELLECTUAL OUTPUT 2 (IO2) -
Training Curricula for Customer Service

[TRAINING MANUAL](#)

[WEBINAR 1: Customer Service Fundamentals](#)

Erasmus+ Co-funded by the European Union IKY

Εκπαιδευτικά Εγχειρίδια

Scenario 8 Part 1 0:47

Scenario 8 Part 2 0:38

Scenario 9 Part 1 1:03

Scenario 9 Part 2 0:58

Scenario 10 0:27

Scenario 11 Part 1 0:17

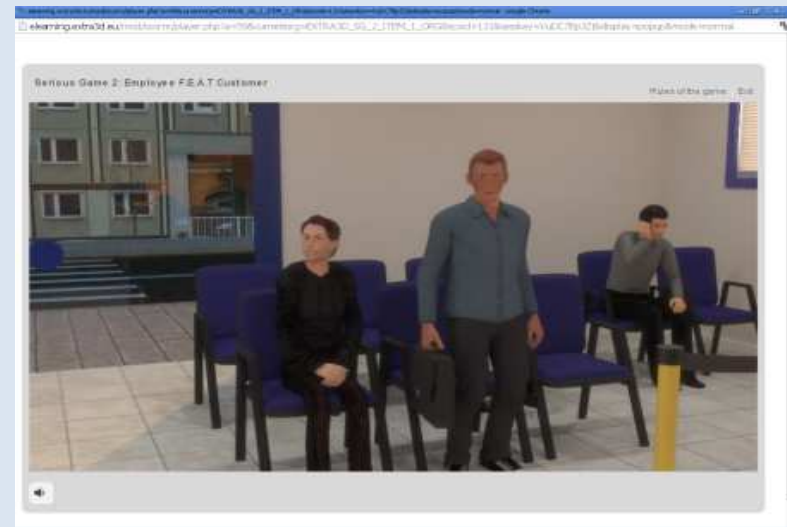
Scenario 11 Part 2 0:17

Scenario 12 0:17

Εκπαιδευτικά videos στην πλατφόρμα του Έργου



Serious Game στην πλατφόρμα του Έργου



Serious Game στην πλατφόρμα του Έργου



Τελική Εκδήλωση- Αθήνα, 31.05.2018



Τελική Εκδήλωση- Αθήνα, 31.05.2018



Σκηνή από το γύρισμα των εκπαιδευτικών σεναρίων/videos



Η Ομάδα των facilitators του Έργου

ΕΛΤΑ / Διεύθυνση Στρατηγικής & Ανάπτυξης
Τομέας Συγχρηματοδοτούμενων Έργων & Προγραμμάτων
Σταδίου 60, 101 88, Αθήνα
Τ: 210 3353299
E: gr_stratigikis@elta-net.gr
W: www.elta.gr