## **Εργασία - Βίντεο Παρουσίαση (5–10 λεπτά)**

* **Παρουσίαση Πραγματικής Εφαρμογής ενός Πληροφοριακού Συστήματος CRM**
* Καθένας επιλέγει **όποιο τίτλο εργασίας θέλει**, αρκεί να συνδέεται με την έννοια της **διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (CRM)**.
* **Ναι, μπορείτε να παρουσιάσετε και μια δική σας ιδέα**, εφόσον είναι **παρεμφερής με το μάθημα**. Παρακάτω θα βρείτε ενδεικτικά θέματα.
* **Διάρκεια**: 5–10 λεπτά (βίντεο ή αφήγηση με διαφάνειες)
* **Στόχος**: Να παρουσιάσετε ένα απλό και ρεαλιστικό παράδειγμα CRM από την καθημερινή ζωή ή μικρές επιχειρήσεις.
* **Παράδοση: Τελευταια μέρα μαθημάτων (TBD).**

### **🔹 Μορφή**

**Ατομική Εργασία**

* Μορφή: **Βίντεο** ή **αφήγηση πάνω σε PowerPoint / Canva / Google Slides**
* Διάρκεια: **5–10 λεπτά**
* Η εργασία θα είναι **διαθέσιμη σε όλους τους συμφοιτητές**, για κοινή μάθηση και έμπνευση.

## **📌 Θέματα & Τι Να Περιλαμβάνει η Παρουσίαση**

**1. Κομμωτήριο και υπενθυμίσεις ραντεβού**

* Πώς κρατούν επαφή με πελάτες (π.χ. με εφαρμογές)
* Παράδειγμα εφαρμογής (π.χ. Booksy)
* Τι κερδίζει η επιχείρηση

**2. Excel ως CRM για μικρές επιχειρήσεις**

* Πώς καταγράφονται πελάτες, παραγγελίες, ημερομηνίες
* Παράδειγμα πίνακα Excel
* Πλεονεκτήματα & περιορισμοί

**3. Google Forms για feedback**

* Πώς συλλέγεται η γνώμη των πελατών
* Πώς οργανώνονται οι απαντήσεις
* Παραδείγματα χρήσης

**4. Viber/WhatsApp ως CRM για delivery**

* Πώς γίνονται επαναλαμβανόμενες παραγγελίες
* Δημιουργία λίστας επαφών
* Προσφορές και μηνύματα

**5. CRM σε φροντιστήριο (εγγραφές & επικοινωνία)**

* Πώς παρακολουθούνται μαθητές/γονείς
* Εβδομαδιαία ενημέρωση, πληρωμές
* Απλές εφαρμογές που χρησιμοποιούνται

**6. Mailchimp σε e-shop για ενημερωτικά emails**

* Πώς στέλνονται emails σε πελάτες
* Σύνδεση με ιστοσελίδα
* Πώς βελτιώνει τις πωλήσεις

**7. Ταβέρνα και χρήση Facebook Messenger**

* Πώς απαντούν σε ερωτήσεις
* Πώς κρατούν πελάτες ενημερωμένους
* Απλό κοινωνικό CRM

**8. CRM για μελισσοκόμους και μικρούς παραγωγούς**

* Πώς οργανώνουν τις παραγγελίες
* Διατήρηση σχέσης με πελάτες
* Παράδειγμα λίστας

**9. CRM σε εκθέσεις (QR codes, emails)**

* Πώς καταγράφονται επαφές
* Τι εργαλεία χρησιμοποιούνται
* Τι γίνεται μετά την έκθεση

**10. Bitrix24 για startup ομάδες**

* Πώς κρατούν πελάτες και συνεργάτες
* Χρήσιμες λειτουργίες
* Δωρεάν δυνατότητες

**11. Calendly για υπενθυμίσεις ραντεβού**

* Αυτόματη κράτηση μέσω email
* Παραδείγματα (π.χ. συμβουλευτικοί επαγγελματίες)
* Πώς βοηθάει

**12. Ιδιαίτερα μαθήματα και CRM**

* Πώς οργανώνονται μαθητές
* Πληρωμές και επαναλήψεις
* Χρήση ημερολογίου ή εφαρμογής

**13. CRM σε αγροτικούς συνεταιρισμούς**

* Παραγγελίες, παρακολούθηση πελατών
* Παράδειγμα πίνακα ή εφαρμογής
* Χρήση SMS/τηλεφώνου

**14. Wix / Squarespace και φόρμες επικοινωνίας**

* Πώς καταγράφονται επισκέπτες
* Απάντηση και follow-up
* Δυνατότητες αυτοματισμού

**15. CRM για personal trainers**

* Διαχείριση πελατών και στόχων
* Παράδειγμα εφαρμογής
* Σχέση εμπιστοσύνης

**16. Google Calendar ως CRM**

* Χρήση για ραντεβού, επαναλήψεις, ειδοποιήσεις
* Παραδείγματα χρήσης

**17. Loyalty κάρτες σε μικρά καφέ**

* Πώς παρακολουθούνται πόντοι
* Ποια apps χρησιμοποιούνται
* Τι προσφέρει στο κατάστημα

**18. CRM για φωτογράφους**

* Ραντεβού, αρχεία, email υπενθυμίσεις
* Απλές εφαρμογές και templates

**19. Trello για marketing πελατών**

* Πώς οργανώνεται μια λίστα πελατών
* Εικόνα πίνακα Trello

**20. Pet shop: Υπενθυμίσεις εμβολιασμών**

* Πώς θυμούνται ημερομηνίες
* Επικοινωνία με πελάτες

**21. Instagram και CRM για χειροποίητα προϊόντα**

* Επικοινωνία, παραγγελίες, επαναλαμβανόμενοι πελάτες

**22. Συνεργείο αυτοκινήτων: Υπενθυμίσεις service**

* Καταγραφή πελατών και χρονοδιαγραμμάτων

**23. Μικρό ιατρείο ή φυσικοθεραπευτήριο**

* Ραντεβού, παρακολούθηση, απλές λύσεις

**24. CRM σε σχολή χορού**

* Μαθητές, εκδηλώσεις, πληρωμές

**25. CRM σε ενοικιαζόμενα δωμάτια**

* Επικοινωνία πριν, κατά και μετά τη διαμονή

## **✅ Αξιολόγηση Παρουσίασης (5 σημεία)**

| **Κριτήριο** | **Βαθμός** |
| --- | --- |
| 1. Κατανόηση θέματος | 2 |
| 2. Παραδείγματα από την πράξη | 2 |
| 3. Καθαρή και ομαλή αφήγηση | 2 |
| 4. Δημιουργικότητα/παρουσίαση | 2 |
| 5. Προσπάθεια και αυθεντικότητα | 2 |

**Μέγιστο: 10 βαθμοί – Το 5+ σημαίνει «Πέρασα», το 8+ «Πολύ Καλή Δουλειά»**

📌 **Σημείωση για φοιτητές**:  
Θέλουμε να δούμε **πραγματική προσπάθεια**, **ενδιαφέρον** και **μια προσωπική ματιά** στο πώς το CRM επηρεάζει την καθημερινότητα επαγγελματιών ή μικρών επιχειρήσεων.

## **✅ Τι μπορεί να θεωρηθεί "παράδειγμα CRM"**

Ένα παράδειγμα CRM μπορεί να είναι:

* **Ένα πρόγραμμα ή εφαρμογή** που βοηθά μια μικρή επιχείρηση να κρατά πληροφορίες για πελάτες
* **Μια απλή πρακτική** (π.χ. ημερολόγιο ραντεβού, excel, χαρτί)
* **Ένας τρόπος επικοινωνίας** (π.χ. μέσω Facebook, WhatsApp, SMS, email)
* **Ένα σύστημα loyalty**, κάρτα μέλους ή επαναλαμβανόμενων αγορών

## **📝 Κατευθυντήριες Γραμμές για την Παρουσίαση**

Η παρουσίαση μπορεί να οργανωθεί ως εξής:

### **1. Εισαγωγή (1 λεπτό)**

* Ποια είναι η επιχείρηση/παράδειγμα που παρουσιάζετε;
* Ποια ανάγκη/πρόβλημα προσπαθεί να λύσει;

### **2. Περιγραφή του "CRM τρόπου" (2–3 λεπτά)**

* Πώς κρατούν στοιχεία ή ιστορικό πελατών;
* Τι εργαλείο ή μέθοδος χρησιμοποιείται (π.χ. εφαρμογή, φόρμα, Excel, Facebook);

### **3. Παράδειγμα χρήσης (1–2 λεπτά)**

* Περιγράψτε μία μικρή ιστορία/σενάριο:  
   *Π.χ. “Η κα Άννα έχει κομμωτήριο και κάθε φορά που κλείνει ραντεβού, το καταγράφει στην εφαρμογή της. Μια μέρα… κ.λπ.”*

### **4. Οφέλη για την επιχείρηση ή τον επαγγελματία (1 λεπτό)**

* Τι κερδίζει;  
  + Καλύτερη εξυπηρέτηση;
  + Περισσότερες επαναλαμβανόμενες αγορές;
  + Οργάνωση;
  + Εξοικονόμηση χρόνου;

### **5. Τελική σκέψη / Μήνυμα (30’’)**

* Πώς μπορεί οποιοσδήποτε να εφαρμόσει κάτι αντίστοιχο;
* Πώς εμπνευστήκατε από αυτό;

## **💡 Ιδέες & Πηγές για Παρουσίαση**

* Ρωτήστε γονείς/γνωστούς/γειτονικά καταστήματα:  
   *“Πώς θυμάστε ποιοι είναι οι πελάτες σας; Χρησιμοποιείτε κάποιο πρόγραμμα;”*
* Δοκιμάστε απλά εργαλεία:  
  + [Google Forms](https://forms.google.com/)
  + [Trello](https://trello.com/)
  + [Calendly](https://calendly.com/)
  + [Booksy](https://booksy.com/)
  + [Mailchimp](https://mailchimp.com/)
  + WhatsApp Business
* Δείξτε στιγμιότυπα (screenshots) ή ζωγραφίστε στο χαρτί αν δεν υπάρχει οθόνη!

## **💬 Παραδείγματα καλής προσέγγισης**

### **Παράδειγμα 1:**

Ο κύριος Γιάννης έχει ένα μικρό συνεργείο αυτοκινήτων. Χρησιμοποιεί ένα ημερολόγιο στο κινητό του για να καταγράφει ραντεβού, ενώ κρατά σε excel τις εργασίες που έχει κάνει για κάθε πελάτη. Έτσι ξέρει τι έχει αλλάξει στον κάθε κινητήρα και μπορεί να υπενθυμίσει έγκαιρα ένα επόμενο service.

### **Παράδειγμα 2:**

Μια φοιτήτρια που παραδίδει ιδιαίτερα μαθήματα χρησιμοποιεί το Trello για να παρακολουθεί την πρόοδο των μαθητών της. Δημιουργεί "κάρτες" με πληροφορίες για το κάθε παιδί, υλικό, ώρες και οφειλές.

## **🙌 Μήνυμα προς Φοιτητές**

* **Μην φοβηθείτε να δοκιμάσετε!**
* Δεν χρειάζεται να είναι “τέλεια” η παρουσίαση.
* Αυτό που έχει αξία είναι:  
  + Να δείξετε πώς **το CRM υπάρχει παντού**
  + Να χρησιμοποιήσετε **λογική και απλή οργάνωση**
  + Να δείξετε ότι **καταλάβατε την έννοια στην πράξη**

## **🎓 Τίτλος Παρουσίασης**

**"Πώς ένα κομμωτήριο χρησιμοποιεί απλό CRM για υπενθυμίσεις ραντεβού και διατήρηση πελατών"**

## **💡 Πρότυπο Παρουσίασης (7 Διαφάνειες)**

### **Διαφάνεια 1: Τίτλος**

* Τίτλος παρουσίασης
* Όνομα φοιτητή/φοιτήτριας
* Τμήμα & Ημερομηνία

### **Διαφάνεια 2: Η Επιχείρηση ή το Παράδειγμα**

* Σύντομη περιγραφή κομμωτηρίου
* Πού βρίσκεται, ποιο το προφίλ πελατών
* Αν υπάρχει πραγματική επαφή, αναφέρετε (π.χ. "Η κα Άννα από το κομμωτήριο XYZ")

### **Διαφάνεια 3: Ποιο είναι το “CRM” που χρησιμοποιείται**

* Εφαρμογή: π.χ. Booksy, ημερολόγιο Google, χειρόγραφο σύστημα, SMS app
* Σκοπός: υπενθυμίσεις ραντεβού, διατήρηση ιστορικού, follow-up

### **Διαφάνεια 4: Παράδειγμα Χρήσης**

* Περιγράψτε ένα μικρό σενάριο: *"Η κα Μαρία έκλεισε ραντεβού. Δύο ημέρες πριν, η εφαρμογή της έστειλε αυτόματα υπενθύμιση."*
* Μπορείτε να δείξετε screenshot ή σκιτσάκι

### **Διαφάνεια 5: Οφέλη**

* Μείωση ακυρώσεων
* Επαναλαμβανόμενοι πελάτες
* Καλύτερη εμπειρία για τον πελάτη
* Οργάνωση χρόνου για την επιχείρηση

### **Διαφάνεια 6: Τι μπορούμε να μάθουμε**

* Πόσο απλά μπορεί να γίνει CRM
* Δεν χρειάζεται πολύπλοκο σύστημα
* Μπορεί να το εφαρμόσει και κάποιος φοιτητής

### **Διαφάνεια 7: Ευχαριστώ / Συμπεράσματα**

* Μήνυμα προς άλλους φοιτητές: “Μην φοβάστε να δοκιμάσετε κάτι απλό”
* Προσωπική εμπειρία ή τι σας έκανε εντύπωση