

ΦΥΛΛΑΔΙΑ ΑΣΚΗΣΕΩΝ

ENOTHTA 6

Άσκηση 1

Δημιουργία λογαριασμού και σύγκριση τιμών

Εκτιμώμενη διάρκεια

40-50 **λε**π**τά**

Υλικό

Υπολογιστής, tablet ή smartphone Πρόσβαση στο Διαδίκτυο

Οδηγίες

Οι συμμετέχοντες θα έχουν πρόσβαση σε έναν ιστότοπο ηλεκτρονικού εμπορίου (π.χ. eMAG, Amazon). Θα δημιουργήσουν έναν νέο λογαριασμό συμπληρώνοντας όλα τα απαιτούμενα στοιχεία. Στη συνέχεια, θα επιλέξουν ένα συγκεκριμένο προϊόν (π.χ. τηλέφωνο, φορητό υπολογιστή) και θα το βρουν σε τουλάχιστον τρεις διαφορετικούς ιστότοπους. Θα συγκρίνουν τις τιμές και τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και θα σημειώσουν τις διαφορές.



Βήμα 1: Πρόσβαση σε έναν ιστότοπο ηλεκτρονικού εμπορίου

- Ανοίξτε τον προτιμώμενο πρόγραμμα περιήγησης ιστού (Google Chrome, Mozilla Firefox κ.λπ.).
- Στη γραμμή διευθύνσεων, πληκτρολογήστε τη διεύθυνση URL ενός ιστότοπου ηλεκτρονικού εμπορίου, όπως: skroutz.gr, shopflix.gr
- Πατήστε Enter για να φορτώσετε τον ιστότοπο.

Βήμα 2: Δημιουργία νέου λογαριασμού/Σύνδεση

- Εντοπίστε το κουμπί Εγγραφή/Σύνδεση, που βρίσκεται συνήθως στην επάνω δεξιά γωνία της ιστοσελίδας.
- Κάντε κλικ σε αυτό και επιλέξτε να δημιουργήσετε έναν νέο
 λογαριασμό αντί να συνδεθείτε.
- Συμπληρώστε τις απαιτούμενες πληροφορίες, οι οποίες
 συνήθως περιλαμβάνουν:

Πλήρες όνομα (όνομα και επώνυμο) Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου Αριθμός τηλεφώνου (εάν απαιτείται) Κωδικός

- Κάντε κλικ στο Υποβολή/Εγγραφή και ελέγξτε το ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο για έναν σύνδεσμο επαλήθευσης.
- Ανοίξτε το email και κάντε κλικ στον σύνδεσμο επαλήθευσης
 για να ενεργοποιήσετε τον λογαριασμό σας.
- Συνδεθείτε χρησιμοποιώντας τα διαπιστευτήριά σας.

Βήμα 3: Επιλέξτε ένα συγκεκριμένο προϊόν

- 1. Σκεφτείτε ένα προϊόν που σας ενδιαφέρει να αγοράσετε (π.χ. smartphone, φορητός υπολογιστής, smartwatch, ακουστικά).
- 2.Χρησιμοποιήστε τη γραμμή αναζήτησης στον ιστότοπο για να βρείτε το προϊόν.



- 3. Περιηγηθείτε στις διαθέσιμες επιλογές και επιλέξτε ένα **συγκεκριμένο προϊόν**, αν θέλετε.
- 4. Σημειώστε τις λεπτομέρειες του προϊόντος, όπως:
 - Μάρκα και μοντέλο
 - Προδιαγραφές (μέγεθος οθόνης, επεξεργαστής, μνήμη RAM, αποθηκευτικός χώρος, διάρκεια μπαταρίας κ.λπ.)
 - Λεπτομέρειες πωλητή (πωλείται απευθείας από τον ιστότοπο ή από τρίτο πωλητή;)
 - Αξιολογήσεις και κριτικές πελατών

Βήμα 4: Βρείτε το ίδιο προϊόν σε άλλους ιστότοπους

- Ανοίξτε τουλάχιστον δύο ακόμη ιστότοπους ηλεκτρονικού εμπορίου (διαφορετικούς από τον πρώτο).
- Χρησιμοποιήστε τη λειτουργία αναζήτησης για να βρείτε το ίδιο ακριβώς μοντέλο.

Βήμα 5: Συγκρίνετε τις τιμές και τα χαρακτηριστικά

Βήμα 6: Βγάλτε συμπεράσματα και αγοράστε το προϊόν που σας αρέσει περισσότερο



ΦΥΛΛΑΔΙΑ ΑΣΚΗΣΕΩΝ

ENOTHTA 6

Άσκηση 2

Αξιολόγηση των μεθόδων και της ασφάλειας των ηλεκτρονικών πληρωμών

Εκτιμώμενη διάρκεια

40-50 **λε**π**τά**

Υλικό

Υπολογιστής, tablet ή smartphone Πρόσβαση στο Διαδίκτυο

Οδηγίες

Προσομοίωση αγοράς Προσδιορισμός διαθέσιμων μεθόδων πληρωμής Επαλήθευση ασφάλειας ιστότοπου Προσομοίωση σεναρίου απάτης Σύνταξη έκθεσης ασφάλειας



Βήμα 1: Προσομοίωση αγοράς:

 Επιλέξτε ένα προϊόν σε οποιονδήποτε ιστότοπο ηλεκτρονικού εμπορίου και προχωρήστε στη σελίδα ολοκλήρωσης της αγοράς χωρίς να ολοκληρώσετε την αγορά.

Βήμα 2: Προσδιορισμός των διαθέσιμων μεθόδων πληρωμής:

 Καταγράψτε τις διαθέσιμες μεθόδους πληρωμής (π.χ. πιστωτική/ χρεωστική κάρτα, PayPal, Apple Pay).

Ερευνήστε τα χαρακτηριστικά ασφαλείας κάθε μεθόδου (π.χ. το **PayPal** προσφέρει προστασία αγοραστή, οι π**ιστωτικές κάρτες** διαθέτουν προστασία από απάτη).

Βήμα 3: Επαλήθευση της ασφάλειας του ιστότοπου:

- Ελέγξτε αν ο ιστότοπος χρησιμοποιεί κρυπτογράφηση SSL (αναζητήστε το https και το εικονίδιο λουκέτου στη γραμμή διευθύνσεων).
- Διαβάστε τις κριτικές πελατών σχετικά με την αξιοπιστία του ιστότοπου.

Βήμα 4: Προσομοίωση ενός σεναρίου απάτης:

- Φανταστείτε ότι λαμβάνετε ένα ύποπτο email που σας ζητά να επιβεβαιώσετε τα στοιχεία πληρωμής σας.
- Περιγράψτε τα βήματα που θα ακολουθούσατε για να επαληθεύσετε τη νομιμότητα του email και να προστατεύσετε τα προσωπικά σας στοιχεία.

Βήμα 5: Συντάξτε μια αναφορά ασφαλείας:

Συνοψίστε την ασφαλέστερη μέθοδο πληρωμής και εξηγήστε πώς να αναγνωρίζετε ασφαλείς ιστότοπους και να αποφεύγετε επιθέσεις ηλεκτρονικού ψαρέματος (phishing).



ΦΥΛΛΑΔΙΑ ΑΣΚΗΣΕΩΝ

ENOTHTA 6

Άσκηση 3

Αλληλεπίδραση με την υποστήριξη πελατών

Εκτιμώμενη διάρκεια

40-45 **λε**π**τά**

Υλικό

Υπολογιστής, tablet ή smartphone Πρόσβαση στο Διαδίκτυο

Οδηγίες

Επιλέξτε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα και βρείτε πληροφορίες για την εξυπηρέτηση πελατών Φανταστείτε ένα σενάριο προβλήματος με μια παραγγελία Γράψτε ένα σαφές και λεπτομερές μήνυμα στην εξυπηρέτηση πελατών

Προσομοιώστε την απάντηση της εξυπηρέτησης πελατών Γράψτε μια κατάλληλη απάντηση με βάση



Βήμα 1: Επιλέξτε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα και βρείτε τις πληροφορίες εξυπηρέτησης πελατών:

- Επιλέξτε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα
- Μεταβείτε στην ενότητα «Επικοινωνία» ή «Βοήθεια», που βρίσκεται συνήθως στο κάτω μέρος της αρχικής σελίδας ή στο μενού.
- Εντοπίστε τις διαθέσιμες μεθόδους επικοινωνίας, όπως: Υποστήριξη μέσω email/υποστήριξη μέσω τηλεφώνου/κανάλια κοινωνικών μέσων/
 ζωντανή συνομιλία
- Σημειώστε τη διεύθυνση email της εξυπηρέτησης πελατών ή προετοιμαστείτε να χρησιμοποιήσετε τη λειτουργία ζωντανής συνομιλίας.

Βήμα 2: Φανταστείτε ένα σενάριο προβλήματος με μια παραγγελία:

Φανταστείτε ότι παραγγείλατε ένα προϊόν (π.χ. ένα ζευγάρι ακουστικά) και λάβατε:

- Ένα ελαττωματικό προϊόν (π.χ. δεν ανάβει, έχει προβλήματα με τον ήχο).
- Ένα λάθος προϊόν (π.χ. παραγγείλατε μαύρα ακουστικά, αλλά λάβατε λευκά).
- Ένα κατεστραμμένο προϊόν (π.χ. έφτασε με ορατές γρατσουνιές ή σπασμένα μέρη).

Βήμα 3: Γράψτε ένα σαφές και λεπτομερές μήνυμα στην εξυπηρέτηση πελατών:

Το μήνυμά σας πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Αριθμός παραγγελίας: Αναφέρετε με σαφήνεια τον αριθμό της παραγγελίας για εύκολη αναφορά.
- Περιγραφή του προβλήματος: Δώστε συγκεκριμένες λεπτομέρειες σχετικά με το πρόβλημα με το προϊόν.
- Προτεινόμενη λύση: Προτείνετε τον τρόπο με τον οποίο θα θέλατε να επιλυθεί το πρόβλημα (π.χ. επιστροφή χρημάτων, αντικατάσταση ή πίστωση στο κατάστημα).



Βήμα 4: Προσομοιώστε την απάντηση της εξυπηρέτησης πελατών:

Φανταστείτε ότι λαμβάνετε μια απάντηση από την εξυπηρέτηση πελατών. Θα μπορούσε να είναι ένα από τα ακόλουθα σενάρια:

- Θετική απάντηση (η αντικατάσταση εγκρίθηκε)
- Μερική λύση (προσφέρεται πίστωση στο κατάστημα)
- Αρνητική απάντηση (το πρόβλημα δεν καλύπτεται)

Βήμα 5: Γράψτε μια κατάλληλη απάντηση με βάση την απάντησή τους.