KOMMUNIKATION OG KONFLIKTHÅNDTERING - SERVICE



KORT FORTALT

Du lærer om kommunikation og samtaleteknik, så du får bedre forståelse for andres situation og kan håndtere konflikter i forhold til kunder og kolleger på en god måde.

FAG: KOMMUNIKATION OG KONFLIKTHÅNDTERING - SERVICE

Fagnummer: 44853	**Varighed** 3 dage
AMU-pris: DKK 654,00	**Uden for målgruppe:** DKK 2.288,00

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod personer, der arbejder inden for de jobområder, hvor der tilbydes AMU-uddannelser.

Beskrivelse: Deltageren kan skelne mellem professionel serviceorienteret adfærd og mellem konfliktfremmende og -dæmpende adfærd og kan anvende dette gennem sin personlige fremtræden og adfærd i forbindelse med serviceydelser.
Endvidere kan deltageren anvende enkle teknikker til håndtering af konflikter med baggrund i forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller, herunder egne roller og adfærd i forhold til kolleger, ledelse samt brugere, som fx kunder, patienter, beboere m.v. Der ud over kan deltageren udvise forståelse for krisereaktioner.
Endelig kan deltageren anvende samtaleteknik og udvise forståelse for andres liv- og arbejds-situationer på en respektfuld måde og håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig serviceorienteret og mindre konfrontativ måde.

Kontakt



Heidi Nielsen
Kursussekretær - Ergonomi, forflytningog personaleudviklende
22104142
hn@amu-fyn.dk

Kursuspris

AMU:
DKK 654,00

Uden for målgruppe:
DKK 2.288,00

Tilmelding