

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 624,00	Uden for målgruppe: DKK 2.202,25

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. Derudover 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.

Kursuspris

AMU:
DKK 624,00

Uden for målgruppe:
DKK 2.202,25

Tilmelding

