



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
Pris, AMU-målgruppe: DKK 654,00	Pris, uden for AMU-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. 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.

Kontakt

Roskilde Tekniske Skole,
kursusadministrationen
46 300 400

Kursuspris

AMU-målgruppe:
DKK 654,00

Uden for AMU-målgruppe:
DKK 2.288,00

Tilmelding

