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.

Kursusinfo

Fokus på god service og konflikthåndtering

Kurset er for dig, der ønsker enkle redskaber og teknikker til håndtering af konflikter.

Kursets indhold

- At anvende enkle teknikker til håndtering af konflikter
- At anvende den rette adfærd i konfliktsituationer
- Om menneskers forskellige roller og psykologiske spil
- At skelne mellem konfliktfremmende og -dæmpende adfærd.
- At anvende samtaleteknik og håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig måde

Antal kursusdage

3 dage.

Kontakt



Kristina Damborg Lundsgaard
Kursussekretær
27886014
kklu@ah.dk

Kursuspris

AMU-pris:
DKK 218,00

Uden for AMU-målgruppe:
DKK 936,00

Tilmelding