



MPM-011 | Klantgericht omgaan met gedrag - D

uw persoonlijke gps voor elke opleiding

Waarom ATRIUM opleidingen?

- Opleidingen op maat
- In onze opleidingscentra of bij uw bedrijf
- Netwerk van kennis in diverse sectoren
- Gemotiveerde docenten
- Interactieve manier van lesgeven
- Meertalige opleidingen
- Online beheersysteem dat uw organisatie ontzorgt
- Subsidie-advies op maat

Doelgroep

- Iedere werknemer in het bezit van rijbewijs D
- Iedere werknemer die 35u bijscholing voor vakbekwaamheid dient te volgen om de geldigheid van de rijbewijs met 5 jaar te verlengen.



Doel:

In deze opleiding leert men commerciële vaardigheden ontwikkelen om de klant zo optimaal mogelijk van dienst te zijn. Bovendien leert men correct reageren op agressief gedrag om de situatie niet te doen escaleren.

Korte inhoud



Theorie

- Personenvervoer + hoe omgaan met klanten van personenvervoer
- Wat is klantgerichtheid?
- Sociale veiligheid
- Communicatiekenmerken
- Storingen in communicatie + hoe deze voorkomen
- Communicatietechnieken
- Communicatiestijlen
- Lastig gedrag
- Agressief gedrag



Praktijk

- Doorheen de opleiding worden voorbeeld-situaties geschetst waarop de cursist zijn mening dient te geven
- De chauffeur leert anticiperen en correct reageren op verschillende situaties uit de dagelijkse werkomgeving.



Duur opleiding

De opleiding duurt een volledige dag (7u)



Testimonial klant

“De interactieve training leert mijn werknemers bewust worden van hun huidig gedrag en hoe ze dit kunnen aanpassen om conflicten op de werkvloer uit de weg kunnen gaan.”

