

U 14-1 Communicatieve en sociale vaardigheden

Algemeen:

Het gedrag van elk mens waaronder de chauffeur en de medeweggebruikers is niet altijd voorspelbaar. Door de training communicatieve vaardigheden voor chauffeurs worden deelnemers zich meer bewust van de verwachtingen van de klant en medeweggebruikers. Daarnaast leren ze zich beter in te leven in een situatie, klantgericht te handelen en weten escalaties te voorkomen.

Doelstelling:

De cursist heeft een representatieve houding naar klanten en maakt duidelijke afspraken met collega's.

Doelgroep:

De cursus is bedoeld voor alle bestuurders in het openbaar verkeer en vooral voor vrachtwagen- en buschauffeurs die naast het gebruik maken van de openbare weg ook omgaan met klanten en passagiers.

Aanvangsniveau:

Redelijke beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Cursusinhoud

Theorie

- o Representativiteit en beroepshouding
- o Klantbenadering
- o Commercieel gedrag
- o Klachtafhandeling
- o Omgaan stresssituaties
- o Dimensies van cultuur
- o Normen en waarden
- o Communicatie als onderdeel van dienstverlening

Praktijk

- o Handelen en denken vanuit diverse achtergronden
- o Waarnemen en interpretatie
- o Ruisvorming
- o Feedback geven en ontvangen
- o Rollenspel (optioneel)
- o Werken met acteurs (optioneel)



Cursusduur : 1 dag
Cursusdatum : in overleg
Locatie : in overleg
Waarde nascholing : 7 uur theorie

De cursus is inclusief lunch, koffie/thee & administratiekosten.



www.verkeersschoolblom.nl | 076 501 55 35 | info@verkeersschoolblom.nl

Uw partner voor advies, deskundige ondersteuning en opleidingen op het gebied van Transport, Logistiek, Arbeidsomstandigheden-, Milieu en Kwaliteitszorg in de breedste zin van het woord.