



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.

Hold

29-09-2026

Kommunikation og konflikthåndtering - service
Maglegårdsvej 8 4000

3,7 dage

Daghold

Kontakt

Sara El Issa
2519 2807
sara@zbc.dk

Kursusinfo

Dit udbytte af kurset

- Du lærer at skelne mellem konfliktfremmende og dæmpende adfærd, og kan bruge det i din personlige fremtræden i forbindelse med serviceydelser.
- Du lærer enkle teknikker til håndtering af konflikter, fx med baggrund i psykologiske spil og forskellige roller
- Du lærer samtaleteknikker og får indblik i, hvordan du kan vise forståelse for andres liv og situationer på en respektfuld måde

Fag: Kommunikation og konflikthåndtering - service

Fagnummer: 44853	Varighed 3 dage
AMU-pris: DKK 654,00	Uden for målgruppe: DKK 2.288,00

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod personer, der arbejder inden for de jobområder, hvor der tilbydes AMU-uddannelser.

Kursuspris

AMU-målgruppe:
DKK 806,60

Ikke AMU-målgruppe, fremmøde:
DKK 2.761,21

Også for ledige (6 ugers)

Regionale positivlister

Deltageren kan gennemføre 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.

Tilmelding

