



Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

Kort fortalt

Deltageren kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konfliktløsning. Deltageren kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

Kursusinfo

Dit udbytte af kurset

- Du lærer teknikker, som du kan bruge i svære samtaler
- Du lærer, hvordan du kan forebygge konflikt i kundesituationer
- Du får kendskab til kropssproget, og hvordan du kan bruge det som afkodning i vanskelige kundesituationer

Fag: Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

> Fagnummer:

45389

> Varighed

1 dag

> AMU-pris:

DKK 134,00

> Uden for målgruppe:

DKK 754,45

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveaut.

Beskrivelse: Salgsmedarbejderen kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konfliktløsning.

Salgsmedarbejderen kan med kendskab til kropssprogets betydning forbedre situationen i forhold til opstået konflikt i kundesituationer.

Salgsmedarbejderen kan klare vanskelige kundesituationer gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer.

Salgsmedarbejderen kan genkende forskellige kundetyper og forstå, hvordan de skal tackles i forhold til god kundeservice.

Salgsmedarbejderen kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

> Kontakt

Lis Klemmensen
31935606
klem@zbc.dk

> Kursuspris

AMU-målgruppe:
DKK 134,00

**Ikke AMU-målgruppe,
fremmøde:**
DKK 754,45

> Tilmelding

