



# Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 1

## Kort fortalt

Du kan yde anerkendende kommunikation og udvise en serviceminded adfærd i mødet med gæsten både skriftligt og mundtligt. Du kan endvidere udvise en forståelse for gæstens behov og krav og herved medvirke til at forebygge og dæmpe konflikter ud fra viden om konfliktens faser og årsager. Inden for samme målrettede brugergruppe giver uddannelsen kompetencer til at deltage i 48869 Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 2.

## Kontakt

Lene Bødker  
4172 1091  
lnb@zbc.dk

## Fag: Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 1

<b>Fagnummer:</b> 48867	<b>Varighed</b> 1 dag
<b>AMU-pris:</b> DKK 208,00	<b>Uden for målgruppe:</b> DKK 900,75

**Målgruppe:** Medarbejdere der arbejder med servicering, modtagelse og betjening af gæster i forbindelse med ophold og/eller overnatning samt tryghed/sikkerhed i forbindelse hermed.

**Beskrivelse:** Du kan:

- Fremme anerkendende kommunikation i mødet med gæsten og udvise serviceminded adfærd ved uoverensstemmelser skriftligt og mundtligt.
- Udvise forståelse for gæstens behov og krav i tilspidsede situationer og vende disse til en positiv oplevelse.
- Forebygge konflikter og skabe gode gæsterelationer ud fra grundlægende viden om konfliktens faser og årsager.
- Fremtræde konflikt-dæmpende i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten.

## Kursuspris

**AMU-målgruppe:**  
DKK 208,00

**Ikke AMU-målgruppe, fremmøde:**  
DKK 900,75

## Tilmelding

