

cursussen en opleidingen in economie

Met een opleiding in de economische sector kunt u uw persoonlijke carrièrekansen enorm vergroten. De arbeidsmarkt heeft dringend behoefte aan mensen met kennis op het gebied van financiële administratie. Ook aan mensen die ervaring hebben in administratieve ondersteuning en ICT en tevens beschikken over goede communicatieve vaardigheden.

Meer kennis, meer kansen met één van deze cursussen en opleidingen in:

- **Communicatie**
- **Financiële administratie**
- **Management**
- **Secretarieel**
- **Talen**

Communicatie

In onze economie speelt communicatie steeds vaker een belangrijke rol. Mensen worden steeds meer belast. Er moet veel meer werk worden gedaan in steeds minder tijd. Tijd is schaars en effectief ermee omgaan is een must. Een goed relatiebeheer en een goed klantencontact zijn voor het bedrijfsleven en organisaties van het grootste belang, evenals een goed imago. Voor dit alles is goede communicatie onontbeerlijk. Communicatie krijgt daarom de laatste jaren steeds meer aandacht.

Onze communicatieopleidingen trainen u op het gebied van de communicatieondersteuning.

Communicatie en conflicthantering

code: CCH

Voor wie is de cursus bestemd?

De cursus is bestemd voor medewerkers civiele / facilitaire dienst (conciërges, huismeesters) en baliemedewerkers. Deze functionarissen zijn het eerste "visitekaartje" van een organisatie. Zowel in persoonlijk contact als bijvoorbeeld aan de telefoon.

Vooropleiding

Er is geen speciale vooropleiding gewenst. Een goede kennis van de Nederlandse taal is vereist.

Duur en lestijd

De cursus duurt 6 weken. U krijgt één keer per week drie uur les in de avonden.

Inhoud

De cursus is erop gericht de beroepshouding van de deelnemer te professionaliseren en een mentale weerbaarheid te ontwikkelen om op een juiste en resultaatgerichte manier te kunnen handelen in conflictsituaties. De inhoud van de cursus wordt gericht op de werkomgeving en sluit aan bij reële situaties uit de praktijk.

De volgende onderdelen komen aan de orde:

- Verbale en non-verbale communicatie
- Klantgerichte communicatie
- Omgaan met agressie
- Klachtenbehandeling
- Conflicthantering, voorkomen van escalatie
- Assertiviteit

Naast de theorie worden de noodzakelijke vaardigheden getraind d.m.v. praktische oefeningen en rollenspelen. Met behulp van video-opnamen vindt reflectie op eigen gedrag plaats en wordt nieuw gedrag geoefend.

Examinering

N.v.t.

Kosten

De cursuskosten bedragen € 295,-.

Wijze van betalen

De cursuskosten dient u op de eerste lesavond per pin te voldoen.

Leermiddelen

n.v.t.

Huiswerkbelasting

U moet rekenen op ongeveer twee uur per week.

