

Communicatie en conflicthantering

code: CCH

Voor wie is deze cursus bestemd?

De cursus is bestemd voor iedereen die zijn of haar communicatieve vaardigheden wil optimaliseren en op een effectieve manier om wil leren gaan met conflictsituaties. De cursus is met name interessant voor medewerkers civiele / facilitaire dienst (conciërges, huismeesters) en baliemedewerkers. Als "visitekaartje" van een organisatie is het van belang op een prettige, heldere en conflictloze manier te communiceren. Zowel in persoonlijk contact als 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 's avonds drie uur les.

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 € 275,- inclusief syllabus.

Wijze van betalen

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

Leermiddelen

n.v.t.

Studiebelasting

U moet rekenen op ongeveer twee uur per week.

Nieuwe contacten leggen:

"Zakelijk flirten"

code: ZFL

Voor wie is deze cursus bestemd?

Wist u dat maar 15 % van uw (zakelijke) succes afhangt van uw kennis en vaardigheden? Maar liefst 85 % hangt af van de indruk, die u op anderen overbrengt! Tijdens sollicitatie-gesprekken, presentaties, verkoopgesprekken en alle andere momenten waar zakelijk contact wordt gemaakt, is lichaams-taal, uitstraling en de juiste sfeer creëren met gesprekspartners van cruciaal belang voor succes! Deze leuke, maar vooral leerzame cursus over u als persoon zal uw imago en uitstraling vernieuwen en verfrissen. Hiermee zullen doelen eerder worden behaald en zakelijke contacten sneller potentiële klanten worden. Zakelijk flirten dus!

Vooropleiding

Er is geen speciale vooropleiding vereist. Wel is een goede beheersing van de Nederlandse taal gewenst.

Duur en lestijd

De cursus duurt in totaal 4 weken.
U krijgt één keer per week 's avonds twee uur les.

Inhoud

In deze cursus komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:

- Situatie inschatten
- Contact maken/ "ijsbreken"
- Verbaal presenteren
- Non verbaal presenteren
- Omgaan met reacties

Examinering

N.v.t.

Kosten

De cursuskosten bedragen € 140,-.

Wijze van betalen

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

Leermiddelen

N.v.t.

Studiebelasting

U moet rekenen op ongeveer twee uur per week.