



U14-1

Productcode: CDA

Communicatieve vaardigheden

Doelstelling van de opleiding

Sociale & Communicatieve vaardigheden voor de chauffeur

De chauffeur is het visitekaartje van het bedrijf en heeft direct contact met uw klanten. Tijdens de communicatietraining leert de chauffeur klantgericht en klantvriendelijk te communiceren. Ook leert de chauffeur om te gaan met stresssituaties en door middel van de juiste vraag- en luistertechnieken agressie te voorkomen.

Inhoud van de opleiding

Tijdens de opleiding wordt dieper ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Inleiding, het hoe en waarom van communiceren
- Beroepshouding, taken en representativiteit
- Klantbenadering, omgaan met klanten
- Klantgericht denken en handelen
- Gesprekstechnieken
- Klachtafhandeling, omgaan met klachten van klanten
- Rapporteren, voorkomen van herhalingen van klachten
- Omgaan met stresssituaties en agressie
- Praktijkgerichte voorbeelden, rollenspel en opdrachten

Niveau van de opleiding

MBO Niveau 2

Lengte van opleiding	1 dag (2 dagdelen)
De doelgroep van de opleiding	Chauffeurs die het visitekaartje zijn/worden van een bedrijf en direct klantcontact hebben.
Het aanvangsniveau van de cursist	Geen aanvangsniveau.
Vrijstellingsbeleid	Er wordt geen vrijstelling verleend.
Studiebelasting	Geen studiebelasting.
Speciale voorwaarden die gelden voor het volgen van de opleiding	Geen
Verstreckte of aan te schaffen studiemateriaal	Het lesboek wordt door A.L.P. Opleidingen verstrekt.
Welke kwalificaties kunnen behaald worden?	Bewijs van deelname.
Opleiding tot examen	Geen
Eindtoetsen	Geen
Civiel effect	Geen
Minimale kandidaten	8
Kosten per persoon	€ 145,- excl. BTW
Code 95	Ja
Geldigheid certificaat	5 jaar.