

HOE OMGAAN MET VERBALE AGRESSIE?



Falck

people helping people

Goed communiceren maakt dat u uw resultaten behaalt!

U wilt beter omgaan met die agressieve klant, maar hoe kunt u dat het beste doen?

We worden regelmatig geconfronteerd met agressief en gewelddadig gedrag. Bijna iedereen is wel eens bedreigd of uitgescholden. Echter is het verlies van normbesef een probleem want klanten worden steeds mondiger en we zijn geneigd steeds sneller de strijd met elkaar aan te gaan. Een conflict ligt daarom al snel op de loer.

Kennis maken met onze trainingsfilosofie

In deze cursus krijg je handvatten aangereikt om op een goede manier met deze verbale agressie om te gaan. Tijdens de cursus krijg je onder meer:

- Inzicht in jouw eigen gedrag en dat van een ander.
- Kennis over hoe je verbale agressie met jouw eigen houding en communicatie kunt opvangen en verminderen/voorkomen.

Ons cursusprogramma

Tijdens deze training maak je kennis met onze methode om agressie beter te herkennen en te hanteren.

- Ontdek de mogelijkheden om je weerbaarder op te stellen.
- Leer omgaan met een directe confrontatie of verbale agressie via de telefoon of face-to-face.
- Leer adequaat omgaan met agressieve reacties.
- Krijg kennis over het ontstaan van verbale agressie en de verschillende vormen van agressie.
- Krijg praktische theorie, die de basis is voor deze aanpak.
- Leer hoe je in verschillende situaties het best kan reageren door het in de praktijk te oefenen.

Voor wie

- 1) Medewerkers die in hun dagelijkse taakuitoefening kans lopen op een confrontatie met verbale agressie.
- 2) Medewerkers van wie verwacht mag worden dat zij deze ongewenste situaties goed kunnen inschatten en op kunnen vangen.

Werkwijze

De lesstof wordt op een interactieve manier aangeboden. Uitgangspunt hierbij is de dagelijkse praktijk van jou als deelnemer. Naast een trainer is er een acteur aanwezig, waarmee situaties in scene worden gezet.

Wanneer:

Maandag 21 september 2015, 08.30 tot 12.00 uur.

Locatie:

Spoordijk 17, 3534 BD in Utrecht

Tarief:

€ 127,- excl. BTW per persoon

Inschrijven

Mocht u interesse hebben in deelname aan deze unieke training, stuur dan vóór 1 september 2015 een mail aan boeking@falck.nl

Ervaar tijdens de TRAINING zelf het verschil en schrijf je vandaag nog in.



**VAN LOEVEZIIN
PROTECT**