

Aan de hand van een quiz, oefeningen en rollenspellen leren de deelnemers de basisprincipes van klantgerichte communicatie toepassen in concrete werksituaties.

Deze opleiding is volledig opgebouwd vanuit herkenbare praktijksituaties.



COMMUNICATIE II VOOR DE HUISHOUDHULP

INHOUD:

- > Heropfrissing aan de hand van quiz
- > Het belang van actief luisteren bij klantgericht werken (oefening)
- > De basisprincipes van klantgericht werken
 - Openheid ten opzichte van de wensen van de klant
 - Eerlijk, direct en constructief
 - Benadrukken wat je kunt doen i.p.v. hetgeen je niet kunt doen
 - Taal gebruiken die zich naar oplossingen richt
- > Inoefenen van klantgerichte communicatie aan de hand van rollenspellen
 - Hoe kom ik de wensen van de klant te weten?
 - Hoe ga ik op een positieve manier om met (te)veel eisende klanten?
 - Hoe reageer ik als de klant mij iets vraagt dat ik niet mag doen?
- > Feedback
 - Het belang van feedback
 - Hoe feedback vragen aan de klant
 - Omgaan met positieve en negatieve feedback aan de hand van cases

PRAKTISCHE INFORMATIE:

- > Waar: Locatie van de organisatie of gehuurde externe locatie in stad of gemeente naar keuze
- > Taal: Nederlands en Frans
- > Aantal deelnemers: tot +/- 15 deelnemers
- > Duurtijd: 4 uur, aanpasbaar op maat
- > Doelgroep: zowel voor de beginnende als ervaren huishoudhulp
- > Explorensia zorgt voor het nodige didactische materiaal

SUBSIDIËRING:

- > Subsidiëring door regionale opleidingsfondsen en Vorm DC mogelijk
- > Vlaams gewest: goedkeuringsn° en datum: VG_E_00333; 21/10/2011
- > Brussels gewest: goedkeuringsn° en datum: E333; 21/10/2011

VOOR MEER INFO OF VRIJBLIJVENDE OFFERTE