

Nummer:	45389
Titel:	Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen
Kort titel:	konflikthåndsal
Varighed:	1,0 dage.
Godkendelsesperiode:	09-01-2006 og fremefter
Status (EUU):	GOD
Status (UVM):	GOD
Delmål:	Nej
Multiplan:	Nej

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Salgsmedarbejderen kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering.

Salgsmedarbejderen kan med kendskab til kropssprogets betydning forbedre situationen i forhold til opstået konflikt i kundesituationer.

Salgsmedarbejderen kan klare vanskelige kundesituationer gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer.

Salgsmedarbejderen kan genkende forskellige kundetyper og forstå, hvordan de skal tackles i forhold til god kundeservice.

Salgsmedarbejderen kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

Eventuelt yderligere bestemmelser for certifikatuddannelser

Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:

Målet indgår på nuværende tidspunkt i følgende fælles kompetencebeskrivelser:

2253 (AD) Instruktion og adm. funktioner i træning og sport

2265 (AD) Detailhandel (moder-FKB)

Tekster til UddannelsesGuiden

WEB-søgetekst:

Deltageren kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering. Deltageren kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

Målgruppe:

Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveaueu.

Mål:

Deltageren kan håndtere vanskelige under ved at anvende teknikker til konflikthåndtering.

Deltageren kan med kendskab til kropssprogets betydning forbedre situationen i forhold til opstået konflikt i kundesituationer.

Deltageren kan klare vanskelige kundesituationer gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer.

Deltageren kan genkende forskellige kundetyper og forstå, hvordan de skal tackles i forhold til god kundeservice.

Deltageren kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

Varighed:
1,0 dag.

Eksamen:
Der er en skriftlig og praktisk prøve til uddannelsen
Der er en særlig prøve til kursister, der tager uddannelsen som fjernundervisning

Den danske kvalifikationsramme for livslang læring

Niveau i den danske kvalifikationsramme for livslang læring: 4

Indhold:

Deltageren kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering. Deltageren kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

Jobmuligheder og videre uddannelse:

Uddannelsesbeviset giver mulighed for at varetage jobfunktioner i virksomheder/organisationer, som beskæftiger faglærte og/eller ufaglærte medarbejdere inden for det jobområde, arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig imod, og som er beskrevet i uddannelsens centralt godkendte handlingsorienterede mål. Personer, som har dette uddannelsesbevis, har på en række områder mulighed for at få beviset anerkendt ved optagelse på en erhvervsuddannelse (merit). I bekendtgørelsen for erhvervsuddannelserne findes der nærmere bestemmelser om merit.

Bevis opnås således:

Beviset tildeles, når deltageren har nået arbejdsmarkedsuddannelsens centralt godkendte handlingsorienterede mål. For arbejdsmarkedsuddannelser, hvortil der er udviklet en prøve, vil dette som udgangspunkt forudsætte, at prøven er bestået. Der kan dog gives dispensation til prøveafleggelse. For arbejdsmarkedsuddannelser, hvortil der ikke er udviklet en prøve, vil beviset udstedes, hvis underviseren vurderer, at deltageren har nået arbejdsmarkedsuddannelsens centralt godkendte handlingsorienterede mål. Endelig kan beviset tildeles på baggrund af en individuel kompetencevurdering (IKV i AMU) med mindre, dette forhindres af anden lovgivning.

Uddannelsesinstitutioner som kan tildele bevis:

Beviset tildeles af offentlige og private uddannelsesinstitutioner, som er godkendt af Undervisningsministeriet til at udbyde arbejdsmarkedsuddannelsen.

Bevistekster

Bevisformat:A6

Gældende fra:09-01-2006

Bevistekst:Deltageren kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering.

Deltageren kan med kendskab til kropssprogets betydning forbedre situationen i forhold til opstået konflikt i kundesituationer.

Deltageren kan klare vanskelige kundesituationer gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer.

Deltageren kan genkende forskellige kundetyper og forstå, hvordan de skal tackles i forhold til god kundeservice.

Deltageren kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

Prøver

Gyldighedsperiode:

26-10-2021 og fremefter

Status (EUU):

GOD

Status (UVM):

GOD

Prøveformer:

Skriftlig Praktisk

Anden prøveform:

Nej

Beskrivelse af anden prøveform:

Særlig prøve til fjernundervisning:

Ja

Prøve kan aflægges af selvstuderende:

Nej

Ingen prøve pga. lav uddannelsesaktivitet:

Nej

Ingen prøve pga. særlige omstændigheder:

Nej

Ingen prøve da spørgsmålet om prøver er reguleret af anden myndighed, organisation eller lign.:
Nej