



Nummer: 45389
Titel: Konflikt håndtering for salgsmedarbejderen
Kort titel: konflikt håndsal
Varighed: 1,0 dage.
Godkendelsesperiode: 09-01-2006 og fremefter
Status (EUU): GOD
Status (UVM): GOD

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Salgsmedarbejderen kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikt håndtering.

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.

Bestemmelser om bedømmelse som forudsætning for opnåelse af bevis

Uddannelsesbevis udstedes af uddannelsesstedet til de deltagere, som efter underviserens vurdering har gennemført uddannelsen med tilfredsstillende resultat.

Spørgsmål www.viskvalitet.dk

Deltager:

I hvilken grad synes du, at kurset har forbedret din mulighed for at tackle vanskelige kunder?

I hvilken grad synes du, at kurset har givet dig redskaber til at vurdere konflikters opståen?

Virksomhed:

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan håndtere vanskelige kunder ved anvendelse af teknikker til konflikt håndtering?

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan læse forskellige kundetyper, deres adfærd og sindsstemning?

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 erhvervsuddannelsesniveaet.

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:

Uddannelsesbevis udstedes af uddannelsesstedet til de deltagere, som efter underviserens vurdering har gennemført uddannelsen med tilfredsstillende resultat.

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 ved bedømmelse af, om deltageren har nået arbejdsmarkedsuddannelsens centralt godkendte handlingsorienterede mål. For arbejdsmarkedsuddannelser, som afsluttes med en prøve, kan beviset også tildeles personer, som ikke har deltaget i undervisningen, men som aflægger prøven. Endelig kan beviset tildeles på baggrund af en individuel kompetencevurdering (IKV i AMU).

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.