

Udskrevet den 02-11-
2023

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
Delmål: Nej
Multiplan: Nej

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.

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 konflikt håndtering. 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 konflikt håndtering.

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

Hele eller dele af prøvens beskrivelse overlades til institutionerne:

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

Beskrivelse af prøven:

Beskrivelse af den casebaserede prøve:

Prøven er sammensat af fem case-opgaver på hver 6 minutters varighed. Prøvens samlede varighed er i alt 30 minutter.

Hvis underviseren vælger at udlevere flere delopgaver sammen, bliver tidsrammen en sum af tidsrammen for de enkelte delopgaver.

Underviser introducerer prøven og produktet af prøven inden prøven startes.
Produktet skal efterfølgende kunne afleveres.

Prøven samt bedømmelsen foregår individuelt.

Under prøven må deltager ikke have kontakt til andre personer, hverken i eller uden for lokalet.
Under prøven må deltager ikke anvende databaser, søgemaskiner eller internettet. Der må ikke anvendes andet skriftligt materiale end det, der er udleveret i undervisningen samt egne noter.

Beskrivelse af prøven "Særlig prøve for fjernundervisning":

Prøven er en skriftlig prøve bestående af 15 multiple choice-spørgsmål.

Prøvens varighed er i alt 30 minutter, og prøven afholdes ved forløbets afslutning.

Prøven og bedømmelsen foregår individuelt.

Underviser introducerer prøven og produktet af prøven, inden prøven startes.

Under prøven må deltageren ikke have kontakt til andre personer, hverken i eller uden for lokalet.
Under prøven må deltageren ikke anvende databaser, søgemaskiner eller internettet. Der må ikke anvendes andet skriftligt materiale end det, der er udleveret i undervisningen, og egne noter.

Vedhæftede dokumenter:

45389 Konflikt håndtering for salgsmedarbejderen_Prøveindhold_06-11-2020.docx;

Fjernundervisning_45389_Konflikt håndtering for salgsmedarbejderen_prøveindhold_25-10-2021.docx;

Bedømmelsesgrundlag:

Bedømmelsesgrundlag for den casebaserede prøve:

Deltageren bedømmes på udførelsen af hver af de fem case-opgaver.

Bedømmelsesgrundlag for prøven "Særlig prøve for fjernundervisning":

Deltageren bedømmes på besvarelsen af 15 multiple choice-spørgsmål.

Vedhæftede dokumenter:

Bedømmelseskriterier:

Bedømmelseskriterier for den casebaserede prøve:

Deltageren bedømmes på løsning af case-opgaverne ud fra disse kriterier:

- Hver case-opgave består af en eller flere delopgaver og korrekt løsning af hver delopgave giver 1 point.
- Der er mulighed for 10 point i alt.
- Kriteriet for at bestå er, at deltageren opnår mindst 5 point.

Bedømmelseskriterier for prøven "Særlig prøve for fjernundervisning":

Du bedømmes på besvarelsen af spørgsmålene ud fra disse kriterier:

- Nogle svar giver 1 point, nogle svar giver 2 point.
- Hvis der sættes flere kryds i et spørgsmål end anvist, tælles spørgsmålet som ugyldigt og giver slet ikke nogen point - uanset om ét af svarene er korrekt.
- Hvis der sættes færre kryds i et spørgsmål end anvist, tælles der point for de korrekte svar.
- Der kan i alt opnås 30 point.
- Kriteriet for at bestå er, at du opnår mindst 15 point.

Vedhæftede dokumenter:

45389 Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen_Bedømmelsesskema_06-11-2020.docx;

45389 Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen_Prøvevejledning_06-11-2020.docx;

Fjernundervisning_45389_Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen_prøvevejledning_25-10-2021.docx;