

Communicatie en Sociale vaardigheden

Richtlijn vakbekwaamheid U14

Chaufeurs leren om te gaan en te communiceren met verschillende soorten in- en externe klanten. Zij zijn zich er van bewust dat zij de onderneming waarvoor zij werken vertegenwoordigen en zij begrijpen dat eigen gedrag en houding van invloed zijn op het imago van de onderneming. In uiteenlopende (stressvolle) omstandigheden weten zij de eigen professionaliteit te bewaren en effectief te communiceren. Daarnaast dienen beroepschauffeurs om hun vakbekwaamheid in stand te houden, volgens de Europese Richtlijn Vakbekwaamheid 2003/59, in een periode van vijf jaar 35 uur nascholing te volgen.

Inhoud

- toelichting Richtlijn vakbekwaamheid
- het communicatieproces
- klantengroepen (in- en externe klanten, verwachtingen)
- werken in teamverband
- representativiteit en beroepshouding
- mondelinge en schriftelijke communicatie
- luistervaardigheden
- klantgerichtheid en service
- klachtenafhandeling
- omgaan met stresssituaties, professionaliteit onder druk
- persoonlijk verbeterplan.

Voor wie?

Voor alle beroepschauffeurs met rijbewijs (E bij) C en D op wie de Richtlijn Vakbekwaamheid van toepassing is.

Toelatingseisen

In het bezit zijn van rijbewijs (E bij) C en D.

Duur

1 dag

Prijs per deelnemer Op aanvraag

Op aanvraag.

Waarde nascholing: 7 theorie-uren

Prijs is voor cursusjaar 2022-2023.
Prijzen zijn excl BTW

Cursusdata en aanmelden

www.somabedrijfsopleidingen.nl

Voor informatie of vragen kunt u contact opnemen met:

Tel: 0341-499450

3-7-2024

Resultaat

- in stand houden dan wel verhogen klanttevredenheid
- in stand houden dan wel verbeteren bedrijfsimago
- toename professionaliteit
- verbetering arbeidstevredenheid.

Locatie

In-company of op een CCV
goedgekeurde trainingslocatie

Uitvoering

Klassikaal onderwijs in groepen van 12
- 15 deelnemers.