



15. KUNDEN-KONTAKT

Themen	Fahrer, Visitenkarte des Unternehmens Konfliktbewältigung
Kursziele	Die Teilnehmer verstehen, dass sie eine Visitenkarte der Unternehmens sind. Sie kennen die verschiedenen Typologien der Passagieren.
Kursleiter	1 Psychologue FSP / ASPS
Anzahl Teilnehmer	16 Maximum
Anerkannt gemäss asa	1 Tag nach CZV
Einzelpreis	CHF 240.- wochentags mit Mittagessen CHF 270.- Samstag mit Mittagessen
Gruppenpreis (16 max.)	Pauschal wochentags ohne Mittagessen CHF 2'750.- Pauschal Samstag ohne Mittagessen CHF 2'900.-

CZV 6	Thema	Fahrer, Visitenkarte des Unternehmens Konfliktbewältigung
	Empfang – Vorstellung 08h00 - 08h30	Vorstellung der Gesellschaft L2 Romont Vorstellung der Kursleiter Tagesprogramm Erwartungen Ziele des Kurs
	Thema : Rollen 08h30 – 12h00	Sich bewußt werden, dass jede geleistete Rolle des Menschen von Verhalten, Haltungen und Emotionen geregelt wird, die in Übereinstimmung mit der übernommenen Rolle sein soll Persönliches Verhalten und Haltungen Bild eines adäquaten Verhaltens
	Thema : Konfliktbewältigung 13h15 – 16h15	Fähig zu sein, die potenziellen Konflikte mit den unzufriedenen Kunden zu lösen Typologie der unzufriedenen Kunden Wie reagieren
	Bilanz 16h30 - 16h45	Einschätzung der Teilnehmer Verbesserungsvorschläge Bedürfnisse / Vorschläge der folgenden Module Übergabe der Kursbestätigung
	Kursende 16h45	Dank für den Kursbesuch Verabschiedung