

on – med kunder, kolleger og borgere – 2 dage
Nuuk, Grønland – Danskta

Ønsker du at blive bedre til at kommunikere i mødet med borgere, kolleger eller kunder?
Vil du være klar og tydelig og samtidig opbygge gode blivende relationer?
Vil du kunne tackle problemer med mennesker på en god og respektfuld måde?
Vil du være god til at sige, hvad du ønsker og sætte grænser – og samtidig være venlig?

Dette kursus er designet til at styrke færdighederne i borgerservice og kundekommunikation for både offentligt og privat ansatte i Grønland.

Deltagere:

Kurset er målrettet ledere og medarbejdere i Grønland, som arbejder i det offentlige og/eller i den private sektor, og som ønsker at forbedre deres kommunikative færdigheder i mødet med den relevante målgruppe.

Underviser:

Kurset er på dansk med en dansk underviser fra MBK. MBK er specialiseret i kommunikation og har holdt mange kurser i Grønland tidligere.

Udbytte:

Efter deltagelse i kurset vil du:

- Blive bedre til at kommunikere klart og tydeligt i alle professionelle sammenhænge.
- Være bedre til at behandle borgere og kunder med venlighed og respekt.
- Kunne sætte grænser og fremsætte krav på en professionel og venlig måde.
- Bedre kunne skabe positive og støttende relationer med borgere, kolleger og kunder.
- Få flere værktøjer til at håndtere udfordrende situationer og konflikter professionelt.

Indhold:

- Grundprincipper for effektiv kommunikation i borgerservice og kundekommunikation.
- Teknikker til at udtrykke sig klart og forståeligt i både mundtlig og skriftlig kommunikation.
- Strategier for at opretholde venlighed og respekt i alle kundekontakter.
- Praktiske metoder til at sætte grænser på en hensigtsmæssig og respektfuld måde.
- Hands-on træning i at udvikle og øve praktiske færdigheder.
- Værktøjer til effektiv konflikthåndtering og konfliktnedtrapning.

Form:

Kurset kombinerer teori og praktik via undervisning, opgaver, træning og gruppesamtaler. Dette sikrer, at deltagerne får hands-on erfaring her og nu, og de kan således anvende de lærte teknikker i dagligdagen efter endt kursus. Fokus vil være på interaktiv læring, hvor deltagerne får mulighed for at øve og forfine deres færdigheder i realistiske scenarier.



on – med kunder, kolleger og borgere – 2 dage
Nuuk, Grønland – Danskta

Gennem dette kursus vil du og dit team få værdifulde værktøjer og teknikker til at forbedre jeres borgerservice og kundekommunikation. Dette vil bidrage til at skabe mere positive oplevelser for alle involverede og styrke de relationer, der er afgørende for succes i både den offentlige og private sektor.



Kursusindhold

Relationer

Hvordan opbygger jeg loyale relationer med andre?
Hvordan kommunikerer jeg effektivt?

Konfliktnedtrapning

Hvordan sætter jeg grænser uden at starte konflikter?
Hvordan bliver jeg endnu bedre til at yde service?

Kommunikation

Hvordan forstår jeg andre mennesker endnu bedre?
Hvordan øger jeg min gennemslagskraft?

Kropssprog

Hvordan optimerer jeg min kommunikation med mit kropssprog?
Hvordan undgår jeg at udstråle noget andet end jeg ønsker?

Struktur

Hvordan bygger jeg effektiv kommunikation op?
Hvordan strukturerer jeg bedst min formidling?

Teknikker

Hvilke konkrete værktøjer kan jeg benytte og hvordan?
Hvilke kommunikationsteknikker passer til mig?

Motivation

Hvordan skaber jeg engagement og nysgerrighed hos andre?
Hvordan får jeg mit budskab ud på en spændende måde?

Kontakt

Hvordan skaber jeg en god kontakt med andre mennesker?
Hvordan får jeg opbygget en positiv relation til kunder, kolleger og borgere?

Kursusprogram

Udgangspunkt for kursets program er deltagernes ønsker og behov. Hvilke emner vi kommer ind på, og hvor meget hvert emne fylder, samt hvornår vi kommer ind på dem, afhænger af deltagerne.

Det følgende er et eksempel på, hvordan et program kan se ud.

Dag 1:

Kl. 9 – 12.30

Grundprincipper for effektiv kommunikation i borgerservice og kundekommunikation. Forberedelse af kommunikation, indsigt i egne kommunikationstendenser samt grundlæggende kommunikationspsykologi.

Formiddagen koncentrerer sig om teknikker til bedre og mere glidende kommunikation. Herunder at ramme sine målgrupper præcist og effektivt.

Der både undervises, trænes og diskuteres.

Kl. 13.15 – 16

Strategier for at opretholde venlighed og respekt i alle kundekontakter. En række redskaber og værktøjer præsenteres og trænes.

Dag 2:

Kl. 9 – 12

Praktiske metoder til at sætte grænser på en hensigtsmæssig og respektfuld måde. Tanker, ord, følelser og handling – modellen trænes, anvendes og implementeres.

Kl. 12.45 – 16

Værktøjer til effektiv konflikthåndtering og konfliktnedtrapning. Hands-on træning i at udvikle og øve praktiske færdigheder. Kurset afsluttes med udarbejdelse af individuelle handleplaner samt evaluering.

Pris og praktisk

Pris:

8.800 kr. inklusiv forplejning og kursusmaterialer under selve kursusdagene.

Datoer:

Se kursusdatoerne i boksen til højre.

Sted for kursusafholdelse

Kulturhus Katuaq, Imaneq 21, 3900 Nuuk, Grønland

Overnatning?

Overnatning IKKE inkluderet i kursets pris på kr. 8.800. Du har mulighed for at booke overnatning hos HOTEL SØMA Nuuk, Marinevej 3, Nuuk 3900, Grønland og få 10% i rabat. Du skal blot skrive "MBK kursist", når du booker. Vi hjælper også gerne med at arrangere overnatning på hotel, kontakt os på kursusadministration@MBK.dk.

Varighed:

2 dage

Tilmeldingsvilkår:

Betaling for kurset skal ske straks efter modtagelse af fakturaen, der fremsendes, når vi har registreret din tilmelding.

Ved afmelding kan en kollega overtage pladsen uden yderligere omkostninger, eller du kan selv deltage for halv pris ved et senere kursus.

Kontakt os i dag - Tlf. +45 3543 4474 - mail@mbk.dk

Fra <https://www.mbk.dk/kursus/god-kommunikation-2-dage-nuuk/>