

Haastavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen

Haastavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen -koulutus tarjoaa mahdollisuuden kehittää henkilöstösi osaamista haastavien tilanteiden kohtaamisessa.

Kenelle

Koulutus on työyhteisöille tarkoitettu lyhytkoulutus.

Koulutuksen toteutus

Koulutus sisältää kolme kolmen tunnin mittaista tapaamista ja välitehtävän.

1. päivä/kerta Mitä on haastava käytös? Syitä haastavan käytöksen taustalla. Välitehtävä: osallistujat miettivät seuraavaksi kerraksi omasta työstään haastavia asiakastilanteita.
2. päivä/kerta Miten ennakoin ja kohtaan haastavan asiakkaan? Käydään läpi välitehtävän asiakastilanteiden kautta haastavia tilanteita.
3. Miten toimin, jos ennakkoinnin keinot eivät riitä ja tilanne eskaloituu? Aggressiivisen asiakkaan hoidollinen kohtaaminen. Tilanteita käydään läpi case-esimerkkien avulla.

Pyydä tarjous!

Pyydä koulutuksesta tarjous työyhteisöllesi:

asiakasvastaava Minna Arvonen
minna.arvonen@tampere.fi, puh.
050 576 1408.

Kysy lisää

Asiakasvastaava Minna Arvonen
minna.arvonen@tampere.fi, puh.
050 576 1408

Koulutuksen sisältöön liittyvät kysymykset:

Mielenterveys- ja päihdetyön
opettaja Jani Henttinen
jani.henttinen@tampere.fi, puh.
041 730 0257