

Haastavat asiakastilanteet

Kuvaus: Kurssilla käsitellään keinoja ennakoida vaikeita tilanteita ja lisätä valmiuksia toimia haastavissa asiakastilanteissa harjoittelun avulla.

Kohderyhmä: Henkilöstöedustajat ja kaikki aiheesta kiinnostuneet

Tavoite: Sosiaali- ja terveysalalla haastavat tilanteet ovat arkipäivää. Kurssilla käsitellään keinoja ennakoida vaikeita tilanteita ja lisätä valmiuksia toimia haastavissa asiakastilanteissa harjoittelun avulla.

Sisältö:

Haastavat asiakastilanteet - ennakointi vai törmäys

Organisaatiotason vastuuttaminen ja valtuuttaminen

Puhumalla vai puhumatta - dialoginen asiakaskohtaaminen

Oman toiminnan vaikuttimet

Asiakkaan käyttäytymisen vaikuttimet

Harjoitteet