



# Service-kommunikation

– bliv bevidst om, hvad der skaber den gode servicesituation

Arbejdsmarkedet ændrer sig betydeligt i disse år. Industrierarbejdspladser forsvinder, og nye arbejdspladser opstår. Kompetencebehovene ændres som følge heraf – flere vil blive beskæftiget i jobs med fokus på service.

## Baggrund for kurset

Måske er du allerede beskæftiget inden for et område, hvor serviceforståelse er afgørende. Eller måske overvejer du at skifte spor i denne retning.

Under alle omstændigheder vil kurset klæde dig på, så du står bedre rustet til at give kunder, gæster og samarbejdspartnere en god serviceoplevelse.

## Indhold

Lær, hvordan du kommunikerer, så du yder god service. Få viden om servicebegrebet og forståelse for, hvad service er, set ud fra medarbejderens, virksomhedens og kundens/gæstens synspunkt.

## Metode

På kurset arbejder deltagerne med det overordnede servicebegreb, forretningsforståelse og servicekæden. Kommunikation er et meget væsentligt element for god service. Der arbejdes derfor med kropssprog, verbal og non verbal kommunikation, konflikt håndtering og kunde/gæstebetjening. Kurset veksler mellem korte teoretiske oplæg, øvelser i grupper, lege, refleksion over egen praksis og drøftelser i plenum.

## Varighed

Kurset varer 4 dage fordelt over to gange to dage med en uges mellemrum. Kontakt kursusafdelingen for nærmere information om tidspunkter.

## Pris

Kursusgebyr kr. 680,- + materialegebyr kr. 175,-  
Er du evt. ledig - og har du ikke opbrugt din ret til 6 ugers selvvalgt uddannelse - skal du ikke betale kursusgebyr.

## Godtgørelse

Er du omfattet af målgruppen for AMU-kurser, kan du oppebære VEU-godtgørelse/uddannelsesyndelse kr. 725 pr. kursusdag.

## Tilmelding

Rekvirer tilmeldingsblanket på tlf. 75 32 13 00 eller [box@grindes.dk](mailto:box@grindes.dk).