

**CODE
95**

CCV cursuscode U14 - Module 2 Beroepshouding en sociale & communicatieve vaardigheden

Met veilig en efficiënt achter het stuur zitten alleen komt een chauffeur er niet meer. Een professionele beroepshouding en effectieve communicatieve vaardigheden zijn vereist.

Deze cursus benadert laagdrempelig en praktijkgericht de kennis en vaardigheden die een moderne chauffeur moet hebben om als visitekaartje van het bedrijf te kunnen functioneren. Persoonlijke presentatie, effectief communiceren en omgaan met lastige situaties staan centraal.

Onderwerpen die aan bod komen zijn onder andere:

- Representativiteit en beroepshouding
- Klantbenadering en commercieel gedrag
- Communicatie als onderdeel van de dienstverlening
- Omgaan met klachten en lastige situaties
- Een gezonde geest in een gezond lichaam
- Verkeersgedrag en de invloed op het bedrijfsimago
- Omgaan met verschillende achtergronden en culturen
- Feedback geven en ontvangen

Overkoepelende leerdoelen

- De cursist leert hoe hij met zijn uitstraling, opstelling en gedrag een bijdrage kan leveren aan het succes en het imago van zijn bedrijf
- Verder leert hij wat wél en juist níét te doen in lastige situaties en bij klachten

Cursusuitvoering

De cursist volgt naar keuze 4,5 uur zelfstudie + 2,5 uur klassikale theorieles, of een volledige dag (7 uur) theorieles.

Cursusinformatie

- CCV cursuscode: U14
- Waarde nascholing: 7 uur

Studiemateriaal

- Zelfstudie (e-learning)
- Cursusboek
- Klassikale lespresentatie

