

# Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

## Kort fortalt

Deltageren kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering. Deltageren kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

## Fag: Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Fagnummer:</b><br>45389     | <b>Varighed</b><br>1 dag                 |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 218,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 822,55 |

**Målgruppe:** Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveaueet.

**Beskrivelse:** Salgsmedarbejderen kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering.

Salgsmedarbejderen kan med kendskab til kropssprogets betydning forbedre situationen i forhold til opstået konflikt i kundesituationer.

Salgsmedarbejderen kan klare vanskelige kundesituationer gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer.

Salgsmedarbejderen kan genkende forskellige kundetyper og forstå, hvordan de skal tackles i forhold til god kundeservice.

Salgsmedarbejderen kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

## Kontakt

Birgit Kristensen  
73407949  
bk@bcsyd.dk

## Kursuspris

**AMU:**  
DKK 218,00

**Uden for målgruppe:**  
DKK 822,55

## Tilmelding

