Forebyggelse af svind og tab / Konflikthåndtering

Fag: Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

Fagnummer: 45389	**Varighed** 1 dag
AMU-pris: DKK 218,00	**Uden for målgruppe:** DKK 822,55

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

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.

Fag: Forebyggelse af svind og tab i detailhandlen

Fagnummer: 49684	**Varighed** 1 dag
AMU-pris: DKK 218,00	**Uden for målgruppe:** DKK 822,55

Målgruppe: Kurset retter sig mod salgsmedarbejdere i detailhandlen, der har begrænset erfaring inden for svind, svindkontrol og svindbekæmpelse.

Beskrivelse: Deltageren kan identificere butikkens svind og svindkilder, f.eks. tyveri, brækagevarer, administrative fejl som optællings- og indtastningsfejl mv.

Deltageren har kendskab til hvordan svind påvirker butikkens økonomiske resultat, herunder indtjening, vareforbrug, dækningsbidrag og årets resultat.

Deltageren kan udarbejde svindhandlingsplaner indeholdende konkrete handlinger med henblik på forebyggelse og optimering af butikkens svind. Deltageren kan desuden kommunikere disse handlinger til kolleger og medarbejdere.

Kontakt

Karen Clausen
73407914
kac@bcsyd.dk

Kursuspris

AMU:
DKK 436,00

Uden for målgruppe:
DKK 1.645,10

Tilmelding