



Train-de-trainer verbale agressiehantering voor interne follow-ups

Train-de-trainer verbale agressiehantering voor interne follow-ups

Kudding & Partners verzorgt follow-ups voor organisaties die de training **'Omgaan met verbaal agressief gedrag'** hebben gevolgd. Maar met name voor grotere bedrijven kan het praktisch en op de langere duur voordelig zijn om hiervoor een intern instructieteam op te leiden. Met het oog hierop is door Kudding & Partners de training **'Train-de-trainer verbale agressiehantering voor interne follow-ups'** ontwikkeld voor een geselecteerd team van medewerkers.

Deelnemers hebben eerder de training **'Omgaan met verbaal agressief gedrag'** van Kudding & Partners gevolgd en hebben bij voorkeur onderwijservaring of ervaring in groepsbegeleiding. Naast de beheersing van de preventieve vaardigheden worden de deelnemers geschoold in didactische principes.

Onder licentie van Kudding & Partners is het instructieteam na afloop van de training in staat om de verbale agressiehantering intern gestalte te geven. Periodieke follow-up trainingen worden zelf ingepland en uitgevoerd waardoor iedere medewerker binnen het bedrijf een standaardaanpak leert beheersen waardoor de veiligheid op het werk wordt vergroot.

Algemene doelstelling

Het doel van dit trainingsprogramma is het opleiden van enkele medewerkers van het eigen bedrijf tot instructeur verbale agressiehantering. De medewerkers worden getraind om (andere) medewerkers in de instelling, door middel van specifieke vaardigheden, om te leren gaan met verbaal agressief gedrag.

Aantal deelnemers

Innader overleg vast te stellen.

Duur

Vijf dagen en een jaarlijkse follow-up van één dag

Certificatie

De cursisten ontvangen een certificaat na volledige deelname aan alle dagdelen.

Locatie

In-company of in een door Kudding & partners verzorgde locatie.

Informatie

Bel voor een persoonlijke, informatieve afspraak tel: +31.(0)20-4199680

Inhoud

De training omvat de volgende leerinhouden:

- De geleerde omgangsvaardigheden kunnen instrueren aan medewerkers die de basisvaardigheden voor het omgaan met verbale agressie al beheersen
- Inzicht krijgen in spanningsvolle, escalerende situaties met klanten.
- Leren omgaan met emotionele reacties en weerstand van toekomstige cursisten
- Feedback kunnen geven op gedrag van de cursist dat conflictremmend of juist conflictbevorderend werkt
- Alert leren zijn op gevoelens van de cursist, zoals angst en vijandigheid jegens de klant
- Beeldapparatuur leren bedienen en gebruik maken van beeldmateriaal ter ondersteuning van de training
- Met trainingsacteurs kunnen werken en hen feedback kunnen geven.

Werkvormen

- De training werkt met praktijksimulaties (rollenspellen) en videofeedback op de instructie. Daarnaast bestuderen de deelnemers een instructiemap met literatuur, technieken en vaardigheden.

Doelgroep

Medewerkers van winkels, supermarkten en warenhuizen, bij voorkeur met enige docentervaring of ervaring in het begeleiden van groepen.



Veembroederhof 98
1019 HC Amsterdam
Telefoon 020 419 96 80
Fax 020 419 81 50
E-mail info@kudding.nl
Internet www.kudding.nl

