

NY TAXI 2018
**Afholdes på Hotel Scandic Bygholm Park, Schüttesvej 6, 8700 Horsens**

 **PROGRAM**

 **Onsdag d. 20. december**

Kl. 10.00-10.15 Velkommen og praktiske informationer

Kl. 10.15.11.15 Ny Taxi 2018 v/ Trafik, Bygge og Boligstyrelsen Johnny Bengtsson

Kl. 11.15-12.00 Planlægning af kurset v/ Kjeld Jakobsen

 Udfordringer og muligheder.

Kl. 12.00-13.00 Frokost

Kl. 13.00-14.30 Planlægning fortsat v/Kjeld Jakobsen

Kl. 14.30-15.00 Pause med kaffe og kage.

Kl. 15.00-17.20 Arbejdsretlige regler og overenskomster v/ Jørn Hedengran

Kl. 17.20-17.30 Afrunding på dagen.

Kl. 18.30- Middag

**Torsdag d. 21. december**

Kl. 08.30-09.00 Opsamling fra dagen i går.

Kl. 09.00-10.00 Kommunikation, konflikthåndtering og kundeservice

 v/Mikael Arngren

Kl. 10.00-10.15 Kundeservice og konfliktspil intro v/Mikael Arngren

Kl. 10.15-10.30 Kaffepause

Kl. 10.30-11.45 Kundeservice og konfliktspil.

Kl. 11.45-12.00 Afrunding og tak for denne gang.