|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tid** | **Dag 1** | **Dag 2** |
| 08.0010.0012.0014.3017.30 | Ankomst og velkomst Baggrund for fagetGennemgang af arbejdsformen Forventningsafstemning FrokostRepetition af kommunikationens betydning og kommunikationsmodellerRepetition af konflikthåndteringsmodeller. Service og image begrebKunde- og konfliktspilPauseCase – øvelse i metodik til praktisk undervisning kunder og brugere Kundeservice i transportbranchen | Opsamling på 2. dagen Tanker fra i gårCase-oplæg / øvelsePauseArbejde med caseFrokostArbejde med case og fremlæggelse Dialog om løsningerPauseForslag til undervisning på skolerneOpsamling og evalueringAfslutning |

**Faglærerkursus Kundeservice, kommunikation og konflikthåndtering Taxi og Bus**

**Mandag den 8. januar – tirsdag den 9. januar 2018 på Hotel Kolding Fjord, Fjordvej 154, 6000 Kolding**

**Medbring en usb-stik til materiale min. 4GB**