|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tid** | **Dag 1** | **Dag 2** |
| 08.00  10.00  12.00  14.30  17.30 | Ankomst og velkomst  Baggrund for faget  Gennemgang af arbejdsformen  Forventningsafstemning  Frokost  Repetition af kommunikationens betydning og kommunikationsmodeller  Repetition af konflikthåndteringsmodeller.  Service og image begreb  Kunde- og konfliktspil  Pause  Case – øvelse i metodik til praktisk undervisning  kunder og brugere  Kundeservice i transportbranchen | Opsamling på 2. dagen  Tanker fra i går  Case-oplæg / øvelse  Pause  Arbejde med case  Frokost  Arbejde med case og fremlæggelse  Dialog om løsninger  Pause  Forslag til undervisning på skolerne  Opsamling og evaluering  Afslutning |

**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**