|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tid** | **Torsdag**  | **Fredag**  |
| 08.0010.0012.0014.3017.00 | Ankomst og velkomst Baggrund for fagetGennemgang af arbejdsformen Forventningsafstemning FrokostKommunikationens betydning kommunikationsmodellerService og image begrebPauseForskelligheder hos kunder og brugere Kundeservice i transportbranchenSamarbejde mellem intern og ekstern transport | 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 i Kundeservice og kommunikation Gods og Lager**

**Afholdes den 1. - 2. november 2018 på Hotel Scandic Bygholm Park, Schüttesvej 6, 8700 Horsens**

**Medbring en usb-pind / dims til materiale min. 4GB**