|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tid** | **Torsdag** | **Fredag** |
| 08.00  10.00  12.00  14.30  17.00 | Ankomst og velkomst  Baggrund for faget  Gennemgang af arbejdsformen  Forventningsafstemning  Frokost  Kommunikationens betydning kommunikationsmodeller  Service og image begreb  Pause  Forskelligheder hos  kunder og brugere  Kundeservice i transportbranchen  Samarbejde mellem intern og ekstern transport | 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 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**