OMGAAN MET AGRESSIE

Voorkomen is beter

Uw resultaten na Omgaan met agressie

- U (her)kent verschillende soorten agressie.
- U herkent de mate van escalatie in een gesprek.
- U kunt gesprekken de-escaleren door gebruik te maken van de juiste communicatieve vaardigheden.
- U kent de effecten van agressie op uzelf.

Inhoud Omgaan met agressie

Klanten staan soms zo onder druk dat ze hun emoties niet meer de baas kunnen. Dit kan ontaarden in agressieve taal en agressief gedrag. Dit kan gebeuren aan de balie of aan de telefoon, maar ook bij klanten thuis. Weten wat u moet doen àls het gebeurt, geeft zelfvertrouwen en een veiliger gevoel. Het helpt u de angel uit het gesprek te halen, waardoor het minder snel uit de hand loopt.

In deze training omgaan met agressie leert u hoe u kunt omgaan met agressie en hoe u agressieve klanten het beste kunt benaderen. U leert in de training omgaan met agressie hoe u escalatie van een gesprek kunt herkennen en wat u kunt doen om agressie te verminderen of zelfs te voorkomen. Daarnaast leert u omgaan met de effecten van agressief gedrag. Zo vergroot u uw eigen werkplezier en veiligheid en die van uw collega’s.

Programma

- Het belang van "omgaan met agressie"
- Verschil tussen emotie en agressie
- De verschillende vormen van agressie
- Wat bevordert het ontstaan van agressie?
- Hoe merkt u of een gesprek escaleert?
- Hoe kunt u frustratieagressie verminderen?
- Gevolgen van frustratieagressie
- Preventie van agressie: welke mogelijkheden zijn er om agressie te voorkomen?
- Verwerking van zeer emotionele gesprekken: hoe raakt u de spanning hiervan kwijt?

Leerresultaten

- U hebt na de training omgaan met agressie uw weerbaarheid vergroot en meer zelfvertrouwen gekregen.
- U (her)kent verschillende soorten agressie.
- U herkent de mate van escalatie in een gesprek.
- U de-escaleert gesprekken door gebruik te maken van de juiste communicatieve vaardigheden.
- U bent assertiever en kunt beter grenzen stellen.
- U waarborgt de veiligheid van uzelf en de ander door de juiste beslissingen te nemen.
- U kent de effecten van agressie op uzelf.
- U kent technieken om agressieve incidenten beter te verwerken.

Voor wie?

Deze training omgaan met agressie is geschikt voor iedereen met directe klantcontacten, zowel in directe communicatie als via de telefoon.

Opleidingsduur

1 dag zonder avondprogramma

Startdata & plaats

- 17 september 2024. Start 09:30u, Nieuwegein

Uw investering

Alle kosten zijn vrij van btw

Investering	**€ 725,00**
Kosten verzorging en verblijf	**€ 95,00**
Totaal (Vrij van btw)	**€ 820,00**

Verblijfskosten

Verblijfskosten bestaan uit o.a. zaalhuur en catering gedurende de training. De aangegeven verblijfskosten zijn exclusief een eventueel diner of een eventuele overnachting.

Inschrijven

Direct inschrijven, vrijblijvende optie nemen of maatwerk in company aanvragen?

Ga naar www.kjenning.nl/3880.

Contact

Wilt u meer weten over deze of een van onze andere trainingen?
Neem gerust contact met ons op:

Telefoon	0320 – 23 74 88
Mail	mail@kjenning.nl
Contactformulier	www.kjenning.nl/contact-service

Of via de chatfunctie op onze website www.kjenning.nl

Open inschrijving

U kunt bij Kjenning meer dan 150 verschillende open opleidingen en trainingen volgen. Deze open opleidingen vinden altijd centraal in het land plaats. Kijk voor ons gehele aanbod op www.kjenning.nl/opleidingen.

Maatwerk en/of in company

Een groot deel van onze tijd zijn we bij u aan de slag met maatwerk, met een opleiding, training of advies die aansluit bij uw situatie en medewerkers, passend bij uw cultuur. Dat ook kan een bestaand programma bij u aan huis zijn, maar we kunnen ook met u samen uw eigen ontwikkeltraject vormgeven. We doen wat nodig is om u verder te helpen.

We gaan graag met u in gesprek om uw opleidingsbehoefte te vertalen naar een efficiënte en effectieve maatwerkopleiding. Bent u geïnteresseerd in een maatwerkoplossing voor uw vraag, neem dan contact met ons op. www.kjenning.nl/in-company.

Over Kjenning

Met een lange geschiedenis in de volkshuisvesting is Kjenning al jarenlang het toonaangevende en grootste opleidingsinstituut voor de professional vastgoed en wonen.

Dagelijks zijn onze eigen opleidingsadviseurs aan de slag met ontwikkelvraagstukken in de sector, bij kleine en grote woningcorporaties, commerciële verhuurders, vastgoedinstellingen maar ook bij zorginstellingen en gemeenten. Meer dan 150 professionals, met een sterke combinatie van vakinhoudelijke kennis én uitstekende didactische kwaliteiten, maken deel uit van ons netwerk. Huismeesters en woonconsulenten, opzichters en verhuurmakelaars maar ook managers, directeur-bestuurders en RvC leden vinden bij ons antwoord op hun ontwikkelvraag.

Dit zijn onze 5 principes:

Doen wat nodig is

Uw vraag, situatie en context staan centraal. We kiezen daarbij altijd voor de best passende, effectieve en efficiënte oplossing met een moderne, eigentijdse en doordachte maatwerkaanpak.

Experts

Onze docenten zijn experts in hun vakgebied, kennen de praktijk in de corporatiesector om goede aansluiting bij uw vraag te hebben. We kiezen de docent die aansluit op uw vraag, situatie en cultuur.

Maatschappelijk betrokken

Onze medewerkers, docenten en adviseurs werken graag voor maatschappelijk en betekenisvolle organisaties. Omdat ze zich verbonden voelen, willen bijdragen en betrokken zijn.

Eigentijds

We volgen de ontwikkelingen in de markt, blijven vernieuwen en inspelen op actuele onderwerpen om u, op een moderne, innovatieve en bovenal eigentijdse wijze, te kunnen helpen.

Persoonlijk

Om uw vraag, context en situatie te kennen, werken we graag persoonlijk met u. We houden van direct contact en korte lijnen om snel tot de beste oplossing voor uw vraag te komen. Zodat u verder kunt.

Brancheorganisatie, gedragscode en erkenningen

In al het doen en laten moet Kjenning de toets der kritiek in het openbaar kunnen doorstaan. Daarom is Kjenning ook aangesloten bij de NRTO, de brancheorganisatie voor trainings- en opleidingsbureaus in Nederland.

We zijn trots op ons NRTO-keurmerk. Dit keurmerk is een onafhankelijke erkenning voor kwaliteit en professionaliteit. Middels een onafhankelijke, externe audit is vastgesteld dat Kjenning voldoet aan de kwaliteitseisen van het keurmerk zoals het bieden van transparantie aan onze klanten, duidelijkheid over leeruitkomsten van opleidingen en trainingen, deskundigheid van docenten, trainers en adviseurs en dat Kjenning haar processen goed op orde heeft en streeft naar continue verbetering.

Tevens onderschrijft Kjenning de NRTO-gedragscode: de Algemene Beginselen van Behoorlijk Onderwijs en Bestuur, welke afgeleid zijn van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur resp. 'good corporate governance'. Maar wees eerlijk: u mag ook niet minder verwachten als het om uw eigen ontwikkeling gaat!

Al sinds 2010 is Kjenning ook geregistreerd in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO). In het CRKBO staan onderwijsinstellingen ingeschreven die voldoen aan de Kwaliteitscode voor Opleidingsinstellingen voor Kort Beroepsonderwijs. Kjenning is geaccrediteerd door Aedes en VTW voor verstrekking van PE punten.