

Zertifikat

Herr Andreas Erkurt

hat vom 02.01.2013 bis 04.01.2013 an dem Seminar

Umgang mit schwierigen Kundensituationen in
der Dienstleistung: Gefährdungen erkennen,
Lösungen finden

teilgenommen.

LEHRINHALT:

Arten und Auswirkungen von schwierigen Kundensituationen in der Dienstleistung, Formen und Ursachen von Gewalt; psychische Folgen von Gewalt, Bewältigung psychischer Belastungen, Verantwortung und Aufgaben der Führungskräfte im Arbeitsschutz, Gefährdungsanalyse und -beurteilung, Mitarbeiterauswahl und -einsatz, ein systematischer Ansatz, Präventionsmaßnahmen in der Praxis, Notfallpläne.

04.01.2013

Datum



Dozent





Das Qualitätsmanagementsystem der VBG:
Bereich Seminare für Arbeitssicherheit und
Gesundheitsschutz ist zertifiziert.
Reg.-Nr.: 21203