

Konflikte und Aggressionen

Dieser Kurs wird von einer asa-anerkannten Weiterbildungsstätte durchgeführt und an die obligatorische Weiterbildung angerechnet.

Zielgruppe

Chauffeure Kat. C und D und Fahrlehrer Kat. B

Kursziele

Die Teilnehmer nennen die Auslöser, die zu Konflikten und Aggressionen im Strassenverkehr führen können und erläutern den konstruktiven Umgang damit. Erarbeiten von eigenen Fallbeispielen und anwenden der richtigen Kommunikationstechnik. Das richtige Verhalten bei einer Reklamation erklären.

Inhalte

Welche Rolle spielen Emotionen und Gefühle im Strassenverkehr.

- Emotionsbarometer
- Verbale vs. Nonverbale Kommunikation
- Kommunikation im Strassenverkehr
- Positiver Umgang mit Kunden und Reklamationen

Leistungsumfang / Kursbestätigung asa Voraussetzungen

Kurse in asa-konformen Schulungsräumen

Moderne Ausbildungsmethoden

Kursunterlagen

Kursbestätigung asa Voraussetzungen:

Zum Erhalt der asa-Bestätigung müssen die Inhaber/innen den Führerausweis im Kreditkartenformat besitzen.

Über gute Deutschkenntnisse verfügen (lesen und verstehen).

100%-ige Kurspräsenz einhalten.

Referenten

Unsere Kurse werden ausschliesslich durch asa - anerkannte Instruktoren und Referenten mit hoher Fachkompetenz und Erfahrung durchgeführt.

Kursdauer

1 Tag (7 Std.)

Weiterbildung:

Aufgrund der bilateralen Verträge mit der EU hat die Schweiz die EU-Richtlinie 2003/59EG ebenfalls umgesetzt. In Folge dessen sind für alle Fahrer und Fahrerinnen der Kategorien C/C1 bzw. D/D1 die Bestimmungen der neuen Chauffeurzulassungsverordnung (CZV) obligatorisch.