

Konflikt und Aggressionen

Voraussetzungen:	CZV: Führerausweis der Kat. C/C1 bzw. D/D1 Fahrlehrer: Zugelassen für Kat. B
Dauer:	7 Stunden
Gültigkeit:	Bis zur Erneuerung des Fähigkeitsausweises, resp. der Fahrlehrerlizenz oder des SGS-Zertifikats
Zertifikat:	Für Chauffeure und Fahrlehrer wird eine asa anerkannte Weiterbildungsbestätigung ausgestellt, welche direkt beim asa eingetragen wird

Zielpublikum

Der Kurs richtet sich an Chauffeure der Kat. C/C1 und D/D1, an Fahrlehrer der Kat. B.

Ziele

Die Teilnehmenden

- nennen die Auslöser, die zu Konflikten und Aggressionen im Strassenverkehr führen können und erläutern den konstruktiven Umgang damit.
- erarbeiten eigene Fallbeispiele und wenden die richtige Kommunikationstechnik an.
- erklären das richtige Verhalten bei Reklamationen.

Inhalte

- Rolle von Emotionen und Gefühlen im Strassenverkehr
- Emotionsbarometer
- Verbale und nonverbale Kommunikation im Strassenverkehr
- Kommunikationsfehler und Konfliktherde unter Arbeitskollegen
- Kommunikation und Gruppendynamik
- Positiver Umgang mit Kunden und Reklamationen
- Fallbeispiele Kundenreklamationen

Zertifikat

Für Chauffeure und Fahrlehrer wird kein Zertifikat ausgestellt, die Teilnahmebestätigung wird direkt beim asa eingetragen.