

# IMAGO VAN HET BEDRIJF, COMMUNICATIE EN CONFLICTBEHEER: (MPM-054)

## Achtergrond:

De deelnemer zal bewust worden gemaakt van de mechanismes, het belang maar ook de moeilijkheid van een goede communicatie en conflictbeheer met de bedoeling bij te dragen tot de valorisatie van het uithangbord van de onderneming.

Hij zal bewust worden van het belang van zijn gedrag voor een betere prestatiekwiteit

## Opbouw van de training:

De training bestaat uit 7 uren theorie

## Volgende onderwerpen komen aan bod:

- ✓ Het imago van de onderneming.
  - Wat betekent « imago van een bedrijf »
  - Wat bedoeld men met een goede chauffeur / welke impact kan dit hebben op de onderneming
- ✓ De communicatie
  - Definitie
  - De verbale en non-verbale taal
  - De belangrijkste hindernissen bij communicatie
  - De hulpmiddelen voor een efficiënte communicatie
- ✓ De agressiviteit en het conflict.
  - De agressiviteit
  - Het conflict
  - De verbale communicatie tijdens een conflict
  - Het goede gedrag tijdens een conflict.
  - De fases van agressiviteit
  - Houding tegenover verschillende types agressiviteit

## Specificaties:

Duur van de opleiding: 7 uren theorie – (7 kredietpunten)

Max. 15 kandidaten per opleiding

Module valt onder het **derde thema** van de bijlagen van het KB van 4 mei 2007

