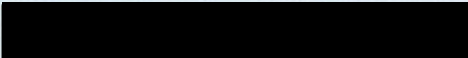


Zertifikat


hat vom 03.12.2014 bis 05.12.2014 an dem Seminar

Umgang mit Aggressionen, Bedrohungen und
Gewalt im Kundenkontakt: Gefährdungen
erkennen, Lösungen finden

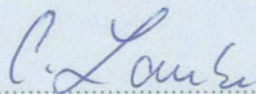
teilgenommen.

LEHRINHALT:

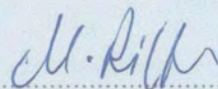
Arten und Auswirkungen von schwierigen Kundensituationen in der Dienstleistung, Formen und Ursachen von Gewalt; psychische Folgen von Gewalt, Bewältigung psychischer Belastungen, Verantwortung und Aufgaben der Führungskräfte, Gefährdungsanalyse und -beurteilung, Mitarbeiterauswahl und -einsatz, ein systematischer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

05.12.2014

Datum



Dozent





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