

ABW1 - Effectieve gespreksvaardigheden

Doel

Na het volgen van deze module moet de deelnemer:

- de gesprekssituatie helder kunnen uitleggen;
- gesprekstechnieken in klantcommunicatie kunnen beschrijven;
- adequaat kunnen omgaan met klachten en weerstanden;
- op een heldere wijze een adviserend gesprek kunnen voeren.

Voor wie?

(Aankomende) medewerkers die belast zijn of dat binnenkort zullen zijn met de vergunningverlening of handhaving van bouw gerelateerde activiteiten bij gemeenten, omgevingsdienst en RUD's. Maar ook de medewerkers van architecten en aannemers die veelvuldig met het gemeentelijk bouw- en woningtoezicht te maken hebben kunnen deze of meer modules volgen.

Inhoud

- Klantgerichtheid;
- Gespreksvaardigheden:
 - gespreksmodel;
 - interventieniveaus.
- Probleemoplossend gesprek;
- Effectief informeren;
- Effectief omgaan met klachten en weerstanden.

Werkwijze

De vaardigheden en technieken worden geleerd aan de hand van praktijkgerichte rollenspelen, discussies en cases. De rollenspelen worden geanalyseerd met behulp van video-opnames. Je kan zelf praktijkvoorbeelden aandraagen, die tijdens de bijeenkomsten worden behandeld. De casussen zijn ontleend aan de behandelde stof in de andere modules.

Opleidingsduur

2 ochtend/middagbijeenkomsten van 9.00 - 17.00 uur

Groepsgrootte

12 personen

Studiebelasting

8 uur

Soort afrondingsdocument

Deze module wordt met een scriptie afgesloten. Als dit werkstuk met een voldoende wordt beoordeeld, ontvang je een tentamenbewijs ABW1 - Effectieve Gespreksvaardigheden.

Vervolgopleiding

Overige modules ABW 1.

Toelatingsvoorwaarden

Ten minste MBO-niveau. Graag ontvangen we bij de aanmelding een kopie van jouw diploma en cijferlijst. Zonder deze gegevens kunnen wij de aanmelding niet in behandeling nemen. De kopieën kunnen worden toegevoegd tijdens het aanmelden of gemaild naar blaauw@bob-kob.nl.

Heb je wel MBO niveau 4 behaald door EVC maar beschikt je niet over de diploma's dan kan je bij BOB bv een test afleggen. In deze test wordt het MBO niveau op cognitief niveau bepaald. Voldoe je aan het niveau dan kan je instromen in de opleiding ABW 1.

Vraag onze opleidingsadviseur naar de kosten van deze test.