

Täiendkoolitus

Stress ja kliendisuhted

SA Tartu kiirabi, Riia 18, Tartu

10.45-12.15	<p>Loeng: Kuidas säästa ennast?</p> <p>Sissejuhatus. Stressi olemus, põhjused ja tagajärjed suhtlemisele. Millised sümptomid viitavad stressile. Stressitaseme vähendamine ja kontrollimine. Stressi küsimustik. Miks on vaja teada enda stressitaset tööle minnes?</p>
12.15-12.50	Lõuna
12.50-14.20	<p>Loeng: Läbipõlemine (45 min)</p> <p>Läbipõlemise olemus ja selle tagajärjed. Läbipõlemise küsimustik.</p> <p>Loeng: Suhtlemisoskus ja suhtlusstiilid (45 min)</p> <p>Millistest komponentidest koosneb hea suhtlemisoskus? Milline suhtlusstiil sobib kõige paremini kliendiga suhtlemisel? Kuidas minu suhtlusstiil mõjutab kliendi käitumist? Praktiline harjutus. Arutelu. Kuidas pakkuda tipptasemel teenindust?</p>
14.20-14.30	Paus
14.30-16.00	<p>Loeng: Kes on raske klient?</p> <p>Millised omadused muudavad kliendi raskeks kliendiks? Koolitusel osalejate poolt toodud näidete põhjal otsime võimalikke lahendusi. Kuidas motiveerida meeskonda toime tulema?</p>