

Sosiaali- ja terveystieteiden Monimuotoista opiskelua

ASIAKASPALVELU – HALUTTU MUTTA HAASTEELLINEN TYÖ

Aika	9.2.2012 klo 8.00 – 16.00
Paikka	Armilankatu 40, auditorio, 53100 Lappeenranta
Kohderyhmä	Sosiaali- ja terveystieteillä työskentelevät, opiskelijat ja asiasta kiinnostuneet.
Kouluttaja	Petri Kylmänen, sairaanhoitaja (YAMK), työnohjaaja (RATKES), ensiavun ja terveystiedon kouluttaja (ETK)
Sisältö	<p>Ennen koulutusta: ennakkotehtävä, joka lähetetään sähköpostitse 20.1.2012</p> <p>Vuorovaikutus työyhteisössä ja asiakaspalvelutilanteissa; vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä, dialogin säännöt ja maksimit.</p> <p>Kielteisiä ja myönteisiä tunteita herättävät asiakastilanteet; hankalien vuorovaikutustilanteiden säätely ja luovat toimintamallit, asiakastyön lähestymistavat tukea-antavan vuorovaikutuksen taitoina.</p> <p>Työssä jaksaminen ja myötätuntopuunauksen ehkäisy</p> <p>Työturvallisuus; Velvollisuudet, ennakointi, uhkaavat tilanteet</p>
Ilmoittautuminen:	3.2.2012 mennessä
	Minna Rossi-Liimatta, koulutussihteeri 040 825 5875, minna.rossi-liimatta@ek-aktiva.fi
Osallistumismaksu	95 €
Lisätiedot	Minna Rossi-Liimatta, koulutussihteeri, p. 040 825 5875 Minna Koponen, va koulutus päällikkö, p. 040 562 1644 Sähköposti: etunimi.sukunimi@ek-aktiva.fi
Peruutusehdot	Viikkoa ennen tilaisuutta tehty peruutus veloituksetta. Mikäli peruutus tehdään tämän jälkeen tai jätetään kokonaan tekemättä, perimme koko osallistumismaksun. Peruutus tehdään sähköpostilla koulutussihteerille. Esteen sattuessa osallistujan voi vaihtaa.