

ASSERTIVITEIT



[Schrijf u HIER in](#)

Omschrijving	De communicatiecirkel wordt beschreven zodat de realiteit van de call agent en de andere duidelijk wordt. Het verschil tussen agressief, sub-agressief en sub-assertief gedrag wordt toegelicht. Daarnaast verschaft deze training inzicht in de technieken om assertief te communiceren en leert men om zijn eigen grenzen te herkennen en aan te geven.
Topics	<ul style="list-style-type: none"> • Assertiviteit, agressiviteit, sub-assertiviteit en sub-agressiviteit • Zich assertief opstellen • Communicatiecirkel • Correcte feedback geven • Grenzen bepalen
Doelgroep	Call agents, klantendienstmedewerkers en interne sales medewerkers
Aanpak	Klassikaal interactief met rollenspellen
Leerdoelen	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht bieden in eigen communicatiestijl & het aanleren van een aantal basistechnieken om assertief te communiceren.
Duur	1 dag

[Schrijf u HIER in](#)