



KOM PÅ
KURSUS



VÆRKFØRERTRÆNING KOMPETENCEPAKKE

Uddannelsen retter sig primært mod personer, der arbejder med sevice og reparation af varebiler, lastvogne og trailere i en arbejdsledende funktion.

KURSUS	VARIGHED	NR.
Kvalitetsstyring i virksomheden, modul 1	3 dage	45371
Medarbejderen som deltager i forandringsprocesser, modul 2	2 dage	44383
Kundeservice, modul 3	3 dage	45261
Videndeling og læring for medarbejdere, modul 4	3 dage	45369

KURSUSBESKRIVELSE

KVALITETSSTYRING I VIRKSOMHEDEN, MODUL 1

Med baggrund i kendskab til et kvalitetsstyringssystem kan deltageren anvende specifikke kvalitetsstyringsprocedurer i forhold til eget arbejde. Deltageren kan med baggrund i procedurerne fremkomme med forslag til forbedringer, herunder anvende principperne PGKH – planlægge, gennemføre, kontrollere og handle, med henblik på kontinuerlige kvalitetsforbedringer. Deltageren kan med udgangspunkt i specifikke kvalitetsstyringsprocedurer medvirke til udarbejdelse af en instruktion og med baggrund i egne arbejdsinstruktioner deltage ved auditering.

MEDARBEJDEREN SOM DELTAGER I FORANDRINGSPROCESSER, MODUL 2

Kravet er gennemført modul 1.

Deltageren kan anvende værktøjer og metoder, der fremmer forandringsprocesser i relation til egen jobvaretagelse i faglærte og ufaglærte job. Deltageren kan forstå egen rolle i en forandringsproces og kan tage aktivt del i ændring af organisering og strukturering af arbejdsgange, problemløsningsprocesser og andre dynamiske processer relevant for deltagerens jobfunktion.

KUNDESERVICE, MODUL 3

Kravet er gennemført modul 2.

Deltageren kan, efter gennemført uddannelse, anvende servicebegrebet ved den direkte kontakt med kunderne og kan skelne mellem forskellig kundefærd samt er bevidst om, at hver adfærd kræver særlig opmærksomhed og serviceniveau. Endvidere kan deltageren yde en kompetent og værdig service over for særlige kundekategorier som fx fysisk handicappede, samt anvende almindelige salgsp psykologiske metoder. Endelig kan deltageren, som firmaansat med en formuleret firmapolitik om kundeservice, anvende denne i overensstemmelse med den kompetence vedkommende er tildelt.





KOM PÅ
KURSUS



VIDENDELING OG LÆRING FOR MEDARBEJDERE, MODUL 4

Kravet er gennemført modul 3.

På baggrund i viden om forudsætninger for videndeling og læring kan deltageren medvirke til at understøtte produktionsgrupper i at være selvudviklende i forskellige arbejdsmæssige sammenhænge. Deltageren kan medvirke til at skabe og understøtte netværk for erfaringsudveksling inden for eget jobområde herunder anvende forskellige metoder, teknikker og tekniske hjælpemidler med henblik på at sætte kolleger i stand til at udføre eller forbedre udførelsen af opgaver til et tilfredsstillende kvalitetsniveau.

ØKONOMI

Det koster 120 kr. per kursusdag at deltage for alle deltagere, der hører under arbejdsmarkedsuddannelsens målgrupper. Du kan søge om VEU-godtgørelse for den periode, du er på kursus. Hvis du tilhører AMU målgruppen og har mere end 60 km mellem bopæl og uddannelsesstedet, kan du få tilskud til kost og logi. Har du under 60 km, skal du selv betale din kost. Hvis du er ledig, skal du kontakte din a-kasse for at komme med på kurset.

UNDERVISINGSSTED

Syddansk Erhvervsskole Odense-Vejle, Boulevarden 36, 7100 Vejle.

VIL DU VIDE MERE?

Kontakt Mads Christian Christensen, tlf. 2498 3079, mail: mcc@sde.dk

Læs mere på sde.dk