

Norsk dyrepleier- og assistentforening inviterer til kommunikasjonskurs!



Dato: 14. juni Pris: 500,-
Tid: 9-15:30 GRATIS for medlemmer!

Hei gode kollegaer!

Velkommen til et praktisk rettet kommunikasjonskurs for dyrepleiere med fokus på veldokumentert, spesifikk adferd for bedre kommunikasjon med dyreeier. Vi "møtes" på Teams tirsdag 14.06.22 kl. 09.00-15.30. For påmelding send mail til Linda Ytrøy, lederndaf@ndaf.no

Vi ønsker gjerne å diskutere, og bidra til å løse deres utfordringer i arbeidsdagen! Målet er at vi skal få en enklere hverdag på jobb, og et verktøy for å håndtere de litt mer utfordrende situasjonene. Alle teknikkene baserer seg på anerkjent forskning og psykologiske virkemidler og er mye brukt på humansiden på mange av landets største sykehus.

Jeg ønsker å fokusere på det dere synes er utfordrende på jobb så jeg ønsker en tilbakemelding på følgende:

- Hva synes du er mest utfordrende i din arbeidsdag mtp samtaler med eiere?
- Hvilke situasjoner med eiere skulle du ønske du mestret bedre?
- Hva liker du best med samtalen du har med eiere?

Det er supert om dette sendes til maria.tysnes@anicura.no senest en uke før kursstart!

På et dagskurs rekker vi ikke alle disse temaene, kom gjerne med ønsker om hvilke av disse temaene du ønsker vi skal fokusere på:

Hvordan bygge tillit og gi eier en god opplevelse når de møter dere- Å investere i begynnelsen, grunnmuren i forholdet til eier
Eiers perspektiv og samvalg, hvordan bli bedre å se ting fra eiers synspunkt
Hvordan gi viktig informasjon så eier husker, eksempelvis ved utleveringer
Hvordan man håndterer misfornøyde og sinte eiere
Bruk av effektiv empati for å bygge tillitt og dempe følelser
Den utfordrende priskommunikasjonen
Hvordan avbryte med et kompliment, når eier ikke blir ferdig å snakke om sommerferien...
Hvordan man gir vanskelige beskjeder så mottaker får best mulighet til å håndtere dem
Hvordan man beklager så det er mest sannsynlig at eier tilgir
De uenige eierne
Telefonsamtalen

Hjertelig velkommen – jeg gleder meg!