

Faglæreruddannelse

Kundeservice og kommunikation for Gods og Lager (direktiv 3.6)

Titel: Faglæreruddannelse i –
Kundeservice og kommunikation for Gods og Lager (direktiv 3.6)
Varighed: 1,0 dag.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan på baggrund af sin indsigt i hensigtsmæssig adfærd ved direkte kontakt med kunder i praksis anvende et servicebegreb, der befordrer kvalitet i ydelsen, og som højner og konsoliderer virksomhedens og transportbranchens image.

Deltageren kan med udgangspunkt i kendskab til chaufførens forskellige roller og funktioner foretage en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af arbejdet, herunder foretage ruteplanlægning.

Deltageren kan levere en ydelse, hvor der skelnes mellem forskelligartede kundebehov, og hvor der kræves særlig opmærksomhed og serviceniveau, herunder at både køretøjets og den personlige fremtoning modsvarer transporteret godstype og arbejdsopgave.

Deltageren behersker på baggrund af sin viden om kommercielle/finansielle følger og konsekvenser en adfærd, som ikke skaber eller fremmer konflikter eller tvister.

Undervisningsformer:

Teoriundervisning:

Den teoretiske undervisning består af en gennemgang af mål for relevant arbejdsmarkedsuddannelse, og i særdeleshed emner som:

- Servicebegrebet og hensigtsmæssig adfærd.
- Forståelse for sammenhængen mellem kvalitet og transportbranchens image.
- Chaufførens/lagermedarbejderens roller og funktioner.
- Tilrettelæggelse af chaufførens/lagermedarbejderens arbejde.
- Servicedifferentiering efter kundetype og behov.
- Konfliktskabende adfærd.

Emner gennemgås under anvendelse af særligt fremstillet undervisningsmateriale samt relevante materialer fra TUR forlag, www.Bar-transport.dk m.fl. Undervisningen gennemføres under hensyn til, at en aktiv involvering af deltagerne gennem diskussion og debat er både ønskelig og nødvendig.

Case-baseret undervisning:

Kan med fordel indgå. Hvor problemstillinger vedrørende forhold omkring levering af service forhold forfølges, med fokus på løsning af forskellige problemstillinger ved hjælp af forskellige teknikker.

Undervisningsmateriel/udstyr:

Kursuslederen skal have følgende til rådighed:

- a) Kursuslederen udarbejder vejledende lektionsplan
- b) Egne fremstillede UV-materialer
- c) Relevant lovstof og samt evt. materiale

Inspiration til kildemateriale:

- Fagbøger fra TUR forlag.
- BAR Transport publikationer.
-

Varighed:

Kurset har en varighed på 1 dag.

Afholdelsesformer:

Kurset kan gennemføres som:

- Sammenhængende kursus i dagtimerne

Interne undervisere

Uddannelsen varetages af faglærere på erhvervsskoler og AMU centre med indgående kendskab til transport generelt, og omhandlede fagområde specifikt.

Deltagerkvalifikationer:

Deltagere skal/bør have bredt kendskab til transport, eksempelvis erhvervet gennem flere års erfaring som chauffør eller faglærer.

Uddannelsen retter sig mod undervisning på flg. arbejdsmarkedsuddannelse:

-Kundeservice og kommunikation for Gods og Lager (direktiv 3.6), som en del af den grundlæggende og intensive kvalifikationsuddannelse.