

11 – 12 maj 2006
Hotel Riverton, Göteborg



Inspirerande och motiverande kurs för

Receptionister & Telefonister

- Så kan du bli ännu bättre i din roll som servicegivare
- Din röst och ditt språk – lär dig att utveckla dina viktigaste verktyg
- Utvecklas i din yrkesroll som receptionist
- Hur du bäst bemöter besvärliga personer
- Effektivisera arbetsdagen – lär dig att ha många järn i elden samtidigt som du är effektiv

I talarstolen:

Anne-Charlotte Sukhia
Tomas Barth
Kenth Åkerman
Ewa Nilsson
Catrin Fock
Karin Roosvall
Christina Lindhe

Interkulturell Utbildning
Kompetensforum
Relationsbyggarna AB
Lewa & Lära
Min stämma
Endorfinen
Röstkonsult Christina L

Anmäl dig i dag – faxa in din anmälan till 08-28 01 20

Till dig som arbetar som receptionist eller telefonist

Som receptionist och telefonist är du **organisationens ansikte utåt** och därför många gånger **kundens första möte med organisationen**. Det är en roll som är viktig att utveckla och förstärka. Du måste vara både **välorganiserad, effektiv** och bra på att **bemöta olika personlighetstyper**.

Känner du dig sugen på att hämta kraft, få massor av inspiration och utvecklas i ditt yrke? Är det svårt att ibland få tiden att räcka till? Känns det osäkert att bemöta besvärliga personer och svåra samtal? Då är den här kursen helt rätt för dig!

Genom att delta på den här kursen kommer du att bli **ännu bättre i din roll som servicegivare**. När de här två dagarna är över kommer du att **känna dig säkrare i din kommunikation med kunder och besökare**. Du får också tips om hur du skall hantera en **hektisk vardag och skapa andrum**.

Programmet är utformat så att det skall täcka de önskemål och behov du som receptionist och telefonist har. **Vårt mål är att Du efter den här kursen skall komma tillbaka till ditt arbete fylld av förnyad styrka och nya kunskaper, redo till att möta vardagens utmaningar!**

Kursen är populär och har ett begränsat antal platser. Skicka därför in din anmälan redan i dag via fax, E- post eller Internet: www.confex.se. Använd gärna anmälningsformuläret på baksidan.

Vänliga hälsningar
Confex Sverige AB



Sofia Pihl
Projektledare
Telefon: 08-28 43 74
E-post: sofia.pihl@confex.se
Fax: 08-28 01 20

Torsdag 11 maj 2006

08.00 Dörrarna öppnas – servering av kaffe / te / smörgås
08.55 Kursen öppnas

09.00 Ut med språket – vårda ditt viktigaste arbetsredskap

- Röstens betydelse i muntlig kommunikation
 - Vad som hjälper och vad som stjälper din röst
- Carina Engström – leg. logoped**

09.50 Paus – kaffe & te

10.10 Röstens ditt viktigaste arbetsredskap

- Sambandet mellan röst- andning - kropp
 - Rösttrötthet och röstsvaghet – praktiska råd om vård
- Carina Engström – leg. logoped**

10.50 fruktpaus

11.10 Besvärliga situationer, samtal och personer

- Vad är det som gör att en person uppfattas som besvärlig?
 - Hur verkligheten ser ut är en sak och hur vi tolkar den en helt annan
 - Så hanterar du ett överraskande verbalt angrepp utan att provocera ytterligare
 - Använd rätt sorts kommunikation i ditt möte med olika personlighetstyper
 - Så hanterar du besvärliga telefonsamtal
 - Att lyssna är en konst, att tala ett behov
- Tomas Barth - konfliktutbildare**

12.00 Lunch

13.00 Öka din personliga styrka i mötet med besvärliga personer

- Så kan du kontrollera dina egna tankar vid ett överraskande verbalt angrepp
 - Sätt gränser för dig själv och för andra
 - Förhindra att hela dagen blir förstörd för att någon har betett sig illa mot dig
 - Så kan du förhindra att ta åt dig när någon behandlar dig illa
- Tomas Barth- konfliktutbildare**

13.50 bensträckare

14.00 Utvecklas i din yrkesroll som receptionist och telefonist

- Lär dig mer om hur män och kvinnor fungerar i arbetslivet
 - Så tar du steget och blir en ännu större resurs för din arbetsgivare
 - Lär dig att se och våga ta möjligheter som finns på din arbetsplats
- Kenth Åkerman – inspiratör & författare**

14.50 Eftermiddagsfika

15.10 Så får du glädje och motivation på jobbet

- Vad det är som gör oss motiverade
 - Så motiverar du dig själv och andra
 - Konsten att tänka positivt
 - Lär dig att se det bästa i varje situation
 - Livskvalitet –Vad det betyder för dig
- Kenth Åkerman – inspiratör & författare**

16.00 Första dagen avslutas

Fredag 12 maj 2006

08.30 Servering av kaffe / te / smörgås

09.00 Vardagsfriskvård – hur du hanterar stress och mår bra

- Hur du tar vara på dig själv i en stressig vardag
 - Lär dig känna igen kroppens mentala och fysiska signaler
 - Så bemästrar du stressen
- Karin Roosvall – konsult i stresshantering & livskvalitet**

09.50 Paus – kaffe & te

10.10 Praktiska tips och rörelser som kan förebygga belastningsskador och värk

- Så kan du minimera stressen genom micropauser
 - Officeyoga och Qigong – enkla rörelser för att få ett lugn i arbetsvardagen
 - Låt endorfinet flöda – för hälsa och välmående
 - Hur finner du din dagliga energi?
- Karin Roosvall – konsult i stresshantering & livskvalitet**

11.00 Fruktpaus

11.10 Kundbemötande – företagets viktigaste konkurrensvapen

- Det viktiga första intrycket
 - Vad som förväntas av dig som receptionist
 - Hur man lever upp till förväntningarna på den professionella receptionisten
 - Ansiktet utåt kundens första kontakt med företaget
- Catrin Fock - receptionist & tv-röst**

12.00 Lunch

13.00 Bra kommunikation – en förutsättning för att lyckas som receptionist

- Hur vi kommunicerar - olika kommunikationsstilar
 - Vad bör du tänka på när du kommunicerar med kunder och besökare
 - Få tips på hur du kan variera ditt språk och dina fraser
 - Lär dig de små knep som gör det lättare för dig att lyssna mera aktivt
 - Att tala är silver att titta är guld - tänk på diskretionen och sekretessen
- Catrin Fock - receptionist & tv - röst**

13.50 benträckare

14.00 Kulturella möten istället för kulturella krokar

- Vad innebär kultur – hur blir vi dem vi är?
 - Så kan vårt kulturella filter påverka kommunikationen
 - Vad är svensk kultur ? Svenska värderingar, attityder och beteenden – så kan dessa uppfattas!
- Anne-Charlotte Sukhia – konsult & utbildare**

14.50 Eftermiddagsfika

15.10 Kommunikation med personer från andra kulturer

- Kroppsspråkets kulturella skillnader kan påverka kommunikationen
 - Saker att vara uppmärksam på i din kommunikation
 - Bli bättre på att förstå de olikheter som kan förekomma i kvinnlig respektive manlig kommunikation
- Anne-Charlotte Sukhia - konsult & utbildare**

16.00 Kursen avslutas

~~Returadress:
Confex Sverige AB
C/O SKD Euroconf
Box 1252
171 24 Solna~~

B



1418

Receptionisten

11 och 12 maj, 2006

OBS! Ange anmälningsskoden överst på sidan, när du anmäler dig via e-post, web eller telefon!

Fyra enkla sätt att anmäla sig:

- 1) Faxa det här schemat till **08-28 01 20**
- 2) Skicka ett **E-mail** till: **confex@konferens.se**
- 3) Via **Internet**; **www.confex.se**
- 4) Via **telefon** till projektledaren på **08-28 43 74**

KONFERENSAVGIFT Kr 5990,- (exkl. moms) per person

Servering i pauserna, lunch och dokumentation är inkluderat i priset.
Kontakta projektledaren för information om grupprabatter.

PROJEKTLEDARE

Sofia Pihl
Tlf: 08 - 28 43 74
E-mail: sofia.pihl@confex.se
Web: www.confex.se

1. **Namn:**
Befattning:
E-post:

KONFERENSLOKAL

Hotel Riverton
Stora Badhusgatan 26
Tlf: 031 - 750 10 00

2. **Namn:**
Befattning:
E-post:

CONFEX SVERIGE

Confex Sverige AB är det svenska dotterbolaget i Confex-gruppen som är en av Skandinavians ledande kurs- och konferensarrangörer. Confex finns i Sverige, Norge och Danmark. Deltar du på en av våra kurser, är det vårt mål att du efter det kommer tillbaka till ditt arbete med praktiska färdigheter och fördjupade kunskaper. Deltar du i en av våra konferenser blir du uppdaterad om nyheter, trender och utveckling inom din bransch eller arbetsområde. Confex erbjuder kurser och konferenser inriktat mot både privat och offentlig sektor.

3. **Namn:**
Befattning:
E-post:

4. **Namn:**
Befattning:
E-post:

AVBOKNING

Anmälan är bindande, och eventuell avbokning måste ske skriftligen. Vid avbokning debiteras en avgift på minst 20 %.
Om du avbokar senare än 14 dagar innan kursen startar debiteras en avgift på 50 % av kursavgiften. Vid avbokning senare än 7 dagar innan, debiteras full deltagaravgift.
Skulle du bli förhindrad från att delta kan du eventuellt överlåta platsen åt en kollega eller få dokumentation från konferensen

5. **Namn:**
Befattning:
E-post:

Firma:

Postadress:

Postnr. / -ort:

Tel: **Fax:**

Datum: **Signatur:**

www.confex.se