

Training Omgaan met Agressie



Voel je veilig op de werkvloer

Boekverkoopers krijgen steeds vaker te maken met ongewenst gedrag of zelfs agressie in de winkel. Om ervoor te zorgen dat je team zelfverzekerd en met een veilig gevoel op de werkvloer staat, is het belangrijk dat je medewerkers de juiste tools in handen hebben om met dit soort gedrag om te gaan. Tijdens de training Omgaan met Agressie van OVD Opleidingen leren jullie met behulp van herkenbare situaties uit de boekhandel hoe je effectief en respectvol reageert op oplopende spanning.

Wat leer je?

- Vroegtijdig signaleren van oplopende spanning;
- Grenzen aangeven zonder de situatie te laten escaleren;
- De-escalerende technieken toepassen bij lastige klanten;
- Rust bewaren en regie houden in stressvolle situaties;
- Effectief communiceren bij taalbarrières of emotionele klanten.

Herkenbare praktijksituaties

- Discussies aan de kassa tijdens drukke momenten;
- Klanten die gefrustreerd reageren bij retouraanvragen;
- Emotionele of boze klanten wanneer titels niet leverbaar zijn;
- Ongewenst gedrag van vaste bezoekers;
- Klanten die tegen de verkoop van een bepaald boek zijn of juist een boek in het assortiment missen.

Praktische informatie

- **Duur:** 1 dagdeel (ca 3,5 uur)
- **Voor wie:** Alle medewerkers die in contact staan met klanten
- **Locatie:** In de winkel
- **Groepsgrootte:** 8-12 deelnemers
- **Kosten (excl. btw):**

Deelnemers	Kosten per persoon
8	€150,-
9	€135,-
10	€120,-
11	€110,-
12	€100,-

Hoe groter de groep, hoe lager de kosten per deelnemer.

Over OVD Opleidingen

OVD Opleidingen is al meer dan 50 jaar expert in retailopleidingen en helpt medewerkers op alle functieniveaus om hun prestaties te verbeteren en het rendement van de organisatie verhogen. Lees meer op [de website van OVD Opleidingen](https://www.ovdopleidingen.nl).

Schrijf je team nu in!

Download [dit aanmeldformulier](#) en mail het naar opleidingen@boekbond.nl. Bestaat je team uit minder dan 8 personen, maar maak je toch graag gebruik van de training? Mail dan naar opleidingen@boekbond.nl; de KBb brengt je indien mogelijk graag in contact met andere winkels, zodat jullie de training samen kunnen volgen.