

Program-akkreditációs lajstromszám: **PL-2331**

PROGRAM-AKKREDITÁCIÓS TANÚSÍTVÁNY (melléklet)

A(z) „Az ügyfél-kommunikáció sajátosságai” képzési program során megszerezhető kompetenciák:

- A hallgató ismerni fogja az ügyfél az ügyfél-elégedettségét befolyásoló tényezőket.
- A hallgató ismerni fogja a kommunikáció alapelveit és elemeit.
- A hallgató elsajátítja a különböző kapcsolat-felvételi és-építési technikákat.
- A hallgató megismeri a tárgyalástechnikai módszereket és képes lesz azok egy részének gyakorlati alkalmazására.
- A hallgató képes lesz felismerni a gyakorlatban leggyakrabban előforduló konfliktus-helyzeteket, s megismeri ennek kezelésének technikáit.