

## Der Fahrer als Visitenkarte / Kommunikation Arbeitsorganisation

### Kursinhalt:

- CZV News
- Das Bild des Unternehmens in der Öffentlichkeit
- Der Fahrer als Imagerträger
  - Das Erscheinungsbild des Fahrers
  - Image und Zahltag
- Der Chauffeur als „Aushängeschild“ der Firma
- Die Qualität des Fahrers
- Kommunikation im Umgang mit Kunden
- Planungsmängel in der täglichen Arbeit erkennen und Verbesserungsvorschläge erarbeiten
- Auswirkung von Zeitdruck bei der täglichen Arbeit

### Kursziel:

- Kennen den Begriff Image und kann erklären welchen Nutzen ein positives Image für die Firma bedeutet
- Er nennt die Eigenschaften die ein guter Fahrer besitzen muss
- Sind sich der Wichtigkeit einer guten Kommunikation im Kundenumgang bewusst
- Sie beschreiben die unterschiedlichen Personengruppen, mit denen sie regelmässig in Kontakt kommen, und erklären, worauf in der Beziehung zu diesen Personengruppen besonders zu achten ist
- Die Fahrer/innen sind bereit, auf andere Menschen offen zuzugehen und ihnen zuzuhören
- Können Stress erzeugende Arbeitssituationen aufzeigen und beschreiben, wie sie mit solchen Situationen umgehen
- Sie können ihre Bedürfnisse für eine sorgfältige Arbeitsplanung gegenüber anderen Mitarbeitenden (z.B. Disponenten) zum Ausdruck bringen

Kursdauer: 7 Stunden

Teilnehmer: max. 16 Personen

Kursdaten: Werden im Internet ausgeschrieben oder nach Wunsch von Firmen