



## HAASTAVAN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

20.3.2019 klo 12.00 - 15.30

Savonia-ammattikorkeakoulu, Haukisaarentie 2, Iisalmi

### Sisältö

Avekki-toimintatapamalli

Haasteet/syyt

Haastava asiakas - vai tilanne

Ennaltaehkäisy ja ennakointi

Vuorovaikutus ja kohtaaminen

Lainsäädäntö

Esimerkkejä käytännöstä

### Kouluttaja

Raimo Lappalainen, turvallisuuskouluttaja

### Hinta

50 euroa + alv 24 %

### Ilmoittautuminen

11.3.2019 mennessä

## **Peruutusehdot**

Ilmoittautuminen koulutukseen päättyy yleensä kaksi (2) viikkoa ennen koulutuksen alkua, ellei toisin mainita. Tarkista tarkka viimeinen ilmoittautumispäivä, jolloin vielä peruminen ja muutokset ovat mahdollisia. Saat ilmoittautumisen päättymisen jälkeen vahvistuksen koulutuksen toteutumisesta / peruuntumisesta ilmoittamaasi sähköpostiin sekä mahdollisen sähköisen materiaalin ja ennakotehtävän. Ilmoittautumisajan päättymisen jälkeen tapahtuvasta peruuntumisesta tai peruuttamatta jättämisestä laskutetaan koko hinta. Esteen sattuessa osallistujan saa vaihtaa. Koulutus toteutetaan jos on riittävä määrä osallistujia. Osallistujat otetaan koulutukseen ilmoittautumisjärjestyksessä.