Kundeservice

Fag: Konflikthåndtering for personbefordringschauffører

Fagnummer: 43149	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.612,00

Målgruppe: Taxi- og buschaufførere som ønsker at kunne nedtone og afvikle optræk til konflikter i forhold til passagerer og det øvrige personale i virksomheden.

Beskrivelse: Deltageren kan:
- Afværge konflikt- og voldstruende situationer på en faglig, sikkerhedsmæssig og professionel måde
- Skelne mellem effektiv og ineffektiv kommunikation
- Ved personlig fremtræden og adfærd, være med til at afværge, nedtrappe og forebygge uhensigtsmæssige konflikter i relation til passagerer og kolleger.

Kontakt

Sylvia Svendsen
Uddannelsessekretær
9633 2255
syl@amunordjylland.dk

Kursuspris

AMU:
DKK 2.180,00

Uden for målgruppe:
DKK 9.180,60

Tilmelding

Fag: Udvikling og teknologi i transporterhvervene

Fagnummer: 45647	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.612,00

Målgruppe: Alle der er beskæftiget, eller ønsker beskæftigelse, inden for et af transporterhvervene og i øvrigt opfylder AMU uddannelsernes generelle adgangskrav.

Beskrivelse: Efter gennemført uddannelse har deltageren viden om:
• nyeste udviklingstendenser i teknologi og arbejdsvilkår
• arbejdsorganisering inden for transporterhvervene
• teknologiens og arbejdsorganiseringens betydning for kompetenceudviklingen

Deltageren kan på baggrund af den viden:
• indgå aktivt i udviklingsprocesser i virksomheden
• indgå i det daglige samarbejde om arbejdets organisering og tilrettelæggelse

Fag: Rutebuschauffør

Fagnummer: 48903	**Varighed** 4 dage
AMU-pris: DKK 872,00	**Uden for målgruppe:** DKK 4.344,60

Målgruppe: Uddannelsen henvender sig til personer, der opfylder kravene til erhvervsmæssig personbefordring med bus og som har eller søger arbejde som bybus- og/eller rutebilchauffør.

Beskrivelse: Deltageren har kendskab til trafikselskabernes kvalitetskrav, organisering og arbejdsfordeling, og kan efter dette kursus samt jobinstruktion selvstændigt udføre normalt forekommende arbejdsopgaver som fører af rutebus i kollektiv trafik, herunder:

- Anvende reglerne omkring dagligt-/ugentligt hvil
- Foretage fejlrapportering
- Udføre sikker og passagervenlig stoppestedskørsel
- Benytte kommunikationsudstyr i busserne
- Anvende mikrofonbetjening

Deltageren kan, på grundlag af instruktioner samt kendskab til redskaber og teknikker, rengøre og vedligeholde såvel busser ind- og udvendigt, herunder:

- Planlægge og gennemføre daglig og grundig rengøring af bussen
- Udføre sikker rengøring ud fra kendskab til sikkerhedsdatablade samt arbejdsmiljøregler på området
- Endelig kan deltagerne forestå rengøring af de sanitære forhold i bussen.

Fag: Trafikselskabet, kundeservice og billettering

Fagnummer: 48900	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.612,00

Målgruppe: Uddannelsen henvender sig til personer, der opfylder kravene til erhvervsmæssig personbefordring med bus og som har eller søger arbejde som bybus- og/eller rutebilchauffør.

Beskrivelse: Deltageren har, efter gennemført uddannelse, kendskab til organisationsstruktur for områdets trafikselskab og kender de gældende kvalitetskrav, der stilles til vognmænd og chauffører i den kollektive trafik. På denne baggrund kan deltageren:

- Selvstændigt foretage normalt forekommende arbejdsopgaver som fører af rutebil.
- Gennemføre god og kompetent kundebetjening
- Foretage korrekt afregning over for busselskabet

Deltageren kan, på baggrund af sit kendskab til de kvalitetskrav, der stilles til vognmænd og chauffører, udføre følgende opgaver i forbindelse med sit arbejde som rutebuschauffør i den kollektive trafik:

- Korrekt mikrofonbetjening
- Check af rejsehjemmel
- Korrekt udstedelse af billetter
- Korrekt anvendelse af billetmaskine og -systemer
- God og kompetent kundebetjening i forbindelse med billetteringen.
- Kvalitetskrav