

## OPLEIDINGSFICHE:

# “Omgaan met Agressie in een Winkelomgeving”



### TYPE

Open aanbod  
of Inhouse

### DUUR

6 uur

### TAAL

NL en FR

### DOELPUBLIEK VAN DEZE OPLEIDING

Winkelmedewerkers en winkelmanagers uit paritaire comités **202, 311 en 312**

### WAT LEERT DE DEELNEMER TIJDENS DEZE DAG?

De deelnemer kan op de juiste manier reageren op een verbaal agressieve klant. De deelnemer kan luisteren naar de klant, de juiste vragen stellen en op een gepaste manier antwoorden.

## PROGRAMMA VAN DE DAG

1. Wat is agressie?
  - a. Emotie vs rede
  - b. Verbale agressie
  - c. Wat gebeurt er in het hoofd van de agressor?
  - d. Wat gebeurt er in uw hoofd?
2. Hoe reageer ikzelf op agressie?
  - a. Ken uzelf
  - b. Assertiviteit versus agressie
3. Hoe omgaan met agressie?
  - a. Praktische toepassing met rollenspelen

## DE OPLEIDER

Deze opleiding wordt gegeven door **Fabien Mourisse** van [www.agressieophetwerk.be](http://www.agressieophetwerk.be)

Fabien Mourisse heeft 25 jaar ervaring als preventieadviseur bij Defensie waarvan 15 jaar als lesgever. Hij is ervaringsdeskundige in de beheersing van psychosociale aspecten zoals verbale en fysieke agressie, pesten op het werk, stress en Burn-Out.

## SUBSIDIE OPEN AANBOD

De opleiding is gratis voor werknemers uit paritaire comités 202, 311 en 312. Per deelnemer in het **open aanbod** krijgt de betrokken onderneming € 80 per halve dag van 3 uur (of €160 per dag van 6 uur) betaald door het desbetreffende sociaal fonds.

*Deze subsidie geldt niet voor het Inhouse aanbod.*