

# Zertifikat

Herr [REDACTED]

hat vom 03.12.2014 bis 05.12.2014 an dem Seminar

Umgang mit Aggressionen, Bedrohungen und  
Gewalt im Kundenkontakt: Gefährdungen  
erkennen, Lösungen finden

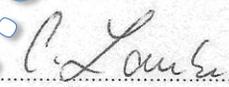
teilgenommen.

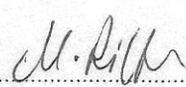
## LEHRINHALT:

Arten und Auswirkungen von schwierigen Kundensituationen in der Dienstleistung, Formen und Ursachen von Gewalt; psychische Folgen von Gewalt, Bewältigung psychischer Belastungen, Verantwortung und Aufgaben der Führungskräfte, Gefährdungsanalyse und -beurteilung, Mitarbeiterauswahl und -einsatz, ein systematischer Ansatz, Präventionsmaßnahmen in der Praxis, Notfallpläne.

05.12.2014

Datum

  
Dozent





Das Qualitätsmanagementsystem der VBG:  
Bereich Seminare für Arbeitssicherheit und  
Gesundheitsschutz ist zertifiziert.  
Reg.-Nr.: 21203