

Beste cursist(e),

Het **Kempisch Trainingscentre**, erkend door de Vlaamse Overheid onder nummer OC 118, heet u van harte welkom.

Hieronder vindt u een aantal antwoorden op meest gestelde vragen die vandaag nuttig kunnen zijn:

Hoe verloopt meestal een lesdag code 095 nascholing vakbekwaamheid voor chauffeurs cat. C1, C1E, C, CE, D en D1

1. Duur lesdag: een lesdag duurt 07u00 + 01u00 pauzes = 08u00.
2. Pauzes: Bij lessen overdag (bijv. van 8 tot 16) is in de voormiddag na zowat 02u00 les een pauze voorzien van 15 min. Omstreeks 12u is er een pauze van 00u30 min voorzien en in de namiddag omstreeks 02u00 terug een pauze van 15 min.
3. Naargelang wat vooraf afgesproken werd is er al dan niet catering voorzien tijdens de ganse dag. Dit betekent frisdranken en koffie gedurende de ganse dag en broodjes tijdens de middagpauze indien er catering werd gevraagd?
4. Het is niet toegelaten te roken in de leslokalen.
5. Het begin- en einduur van de les dient strikt gerespecteerd.

De lesmodule **MP14 Klantvriendelijkheid voor beroepschauffeurs** bestaat uit 05u00 theorie en 02u00 praktijk.

Hieronder volgt een korte inhoud van deze les:

Theoretische onderwerpen:

- a. *Doel van imago*
- b. *Klantgerichte logistiek*
- c. *Contact met de klant en soorten contacten*
- d. *Hoe omgaan met lastige situaties en klanten*
- e. *De chauffeur als visitekaartje van het bedrijf*
- f. *Imago (kledij, netheid van het voertuig, reclame)*
- g. *Respecteren van procedures/afspraken en verkeersregels*
- h. *Veilig rijgedrag*
- i. *Sociale media en dashcams*
- j. *Hoe omgaan met tijdsdruk?*

Praktische onderwerpen:

- a. *Praktijk aan de hand van case studies, o.a. "Wie ben ik" (30 min)*
- b. *Groepsdiscussie (30 min)*
- c. *Conflicthantering (30 min)*
- d. *Media (30 min)*

Het team van opleidingscentrum "Kempisch Trainingscentre" wenst u een heel fijne en aangename lesdag toe.