




Voor je het weet  
voorkom je een  
conflict

Veilig ondernemen  
in Amsterdam-Amstelland.  
Daar maken we  
ons sterk voor.

**PVO** / Amsterdam-  
Amstelland



**Helaas kun je in jouw onderneming te maken krijgen met weerstand en agressief gedrag van klanten. Bijvoorbeeld klanten die eisen stellen of klanten die de instructies van jouw personeel niet opvolgen. In deze training leer je adequaat te reageren bij dit soort vervelende situaties. Zo bouw je aan jouw zelfvertrouwen en mentale weerbaarheid.**

#### **Voor wie?**

De training is bedoeld voor ondernemers en hun personeel.

#### **Wat ga je leren?**

In grote lijnen wordt uitgelegd hoe ons angststelsel werkt. Er wordt geleerd hoe je jouw eigen angst kan herkennen en beheersen. Daarnaast krijg je handvatten mee om agressief gedrag te herkennen en te reduceren. Tot slot leer je hoe je verbaal en non-verbaal kunt communiceren wanneer je onder druk staat.

#### **Datum en locatie**

De training vindt plaats op 26 september 2023 van 09.00 - 12.30 uur.

De locatie is Huis van de Wijk in Banne Centrum. Adres is Bezaanijachtplein 243, 1034 DN Amsterdam.

#### **Voorwaarden en aanmelden**

Als je je aanmeldt, rekenen wij ook op je komst. Bij niet tijdige afmelding of no show brengen wij € 50 (excl. btw) administratiekosten in rekening, tenzij er sprake is van overmacht. Je kunt je tot uiterlijk twee werkdagen van tevoren per e-mail afmelden bij [info@pvoamsterdam-amstelland.nl](mailto:info@pvoamsterdam-amstelland.nl).

Klik op link of scan de QR code om je aan te melden voor deze training.

[pvo-amsterdamamstelland.nl/agenda/omgaan-met-agressie-en-preventie-winkelcriminaliteit](https://pvo-amsterdamamstelland.nl/agenda/omgaan-met-agressie-en-preventie-winkelcriminaliteit)

