

Kommunikation, service och bemötande i tillsynen

30 – 31 maj 2011

Program över dagarna hittar du på www.alpab.se

Målet med kompetensutvecklingsdagarna är att du och dina kollegor som utövar tillsyn med myndighetsuppdrag ska utvecklas från bra till ännu bättre inspektörer samt att kunna hantera ärenden med ökad kundnöjdhet och kvalitet. Genom att utveckla Din egen förmåga att kombinera inspektion med service och bemötande för ökad lagefterlevnad hos verksamhetsutövaren blir myndighetens arbete med all sannolikhet mer framgångsrik och smidig.

Näringsliv och samhälle är under ständig förändring. Dagens företagare och ansvariga för verksamheter som kräver tillsyn behöver service, hjälp och samarbete för att bli motiverade att sköta tillsynsfrågor och egenkontroll på ett bra sätt. Ett professionellt bemötande gör skillnad.

Kompetensutvecklingsdagarna bygger på korta föreläsningar, övningar och diskussioner vilka samtliga utgår från ditt arbete som inspektör vid tillsynsbesök. Dagarna ger dig möjlighet att utveckla goda relationer både vid "enkla och svårare" inspektioner, möten och kontakter.

Under utbildningen deltar du aktivt. Du får möjligheter att prova olika metoder, förhållningssätt och attityder i mötet med verksamhetsutövare. Öka din förståelse för hur resultat, kommunikation och relationer går hand i hand.

Kompetensutvecklingsdagarna ska bidra till en positiv verksamhetsutveckling i den egna organisationen samt dessutom ge förutsättningar för bättre kontakter mellan verksamhetsutövare och tillsynsmyndigheter. Ett mål är att index för kundnöjdhet hos verksamhetsutövarna skall öka.

Till utbildningen är en handledning för kommunikation, service och bemötande framtagen. Deltagarna får efter genomförd utbildning ett kursintyg.

Välkomna



Kursledare: Pernilla Starck, pedagog.
Certifierad utbildare i Ledarskap och Förhållningssätt.
Utbildar och handleder ledare, beslutsfattare och personal i hela landet.

Arrangör: ALP Konferens och mässarrangör AB i samverkan med Sveriges Kommuner och Landsting

INFORMATION

Inbjudan till

Kompetensutveckling i kommunikation, service och bemötande i tillsynsarbetet inom miljö- och hälsoskydd samt byggenligt miljöbalken.

Datum, tid

30–31 maj.

Start kl. 09:30 första dagen – avslutning kl. 15:30 andra dagen

Se program över dagarna på www.alpab.se

Plats

Åkerby Herrgård i trolska Bergslagen några kilometer norr om Nora. Vackert beläget vid Fåsjöns strand.

Kostnad

3 165 kr exklusive moms. Inklusiv kursdokumentation och helpension på Åkerby Herrgård med kaffe, logi en natt i dubbelrum, luncher under två dagar samt gourmetbuffé och underhållning på kvällen.

Anmälan

Gör din anmälan på www.alpab.se eller via fax på **0587-91210**. Senast två veckor före utbildningstillfället behöver vi din anmälan. Anmälan är bindande men deltagarplatsen kan överlåtas till annan person.

Frågor

Kontakta gärna Anna-Lena Persson, utbildningsansvarig på **070-6960601** eller via e-post: anna-lena@alpab.se

ANMÄLAN

Jag / Vi anmäler mig /oss till Kompetensutveckling **30 – 31 maj**

Namn:

Val av logi

enkelrum dubbelrum

Önskar bo med:

(vid val av dubbelrum)

Namn:

enkelrum dubbelrum

Önskar bo med:

(vid val av dubbelrum)

Om ni vill anmäla fler deltagare från samma organisation – bifoga separat lista

Organisation:

Titel/befattning:

Adress:

Postnr: Ort:

E-post:

Telefon: Mobil:

Fakturaadress om annan än ovan:

Övriga upplysningar, t.ex kost:

Du kan också göra anmälan på www.alpab.se!

Alternativt: Faxa till 0587-91250; Scanna in och skicka via e-post på anna-lena@alpab.se.