Samtaler og kundetyper i kundekontaktfunktioner

Kort fortalt

Efter uddannelsen kan deltageren anvende grundlæggende samteleteknik ved indgående og udgående telefonsamtaler i overensstemmelse med politikker og profilmål for kundekontaktfunktionen.

Fag: Samtaler og kundetyper i kundekontaktfunktioner

Fagnummer: 47248	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med eller ønsker at arbejde med kundekontakt via telefonen.

Beskrivelse: Deltageren kan anvende grundlæggende samteleteknik ved indgående og udgående telefonsamtaler, herunder anvende korrekt stemmeføring, intonation samt lytte- og spørgeteknik i overensstemmelse med politikker og profilmål for kundekontaktfunktionen. Herunder kan deltageren identificere forskellige kundetyper og gennemføre forskellige typer telefonsamtaler med anvendelse af kundetilpasset samteleteknik, herunder opnå forståelse for effekten ved at anvende forskellige samteleteknikker til forskellige kunder.

Kursuspris

AMU:
DKK 428,00

Uden for målgruppe:
DKK 1.370,30

Tilmelding