

# Samtaler og kundetyper i kundekontaktfunktioner

## Kort fortalt

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

## Hold

Der er pt. ingen hold udbudt til dette kursus. Brug evt. kursusagenten for at blive adviseret om nye hold.;

## Fag: Samtaler og kundetyper i kundekontaktfunktioner

> **Fagnummer:**  
47248

> **Varighed**  
2 dage

> **AMU-pris:**  
DKK 256,00

> **Uden for målgruppe:**  
DKK 1.218,30

**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 samtaleteknik 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 samtaleteknik, herunder opnå forståelse for effekten ved at anvende forskellige samtaleteknikker til forskellige kunder.

### > **Kontakt**

Herningsholm  
Erhvervsskole  
72134500

### > **Kursuspris**

**AMU:**  
DKK 256,00

**Uden for målgruppe:**  
DKK 1.218,30

### > **Tilmelding**

