Kvalitet og kundeservice i turist og rejsebranchen

Kort fortalt

Efter uddannelsen kan deltageren yde kundeservice og deltage i kvalitetsarbejdet. Deltageren kan håndtere forskellige kundetyper. På uddannelsen arbejdes blandt andet med kundeforståelse og loyalitet, konflikthåndtering samt kulturdifferentieret service.

Fag: Kvalitet og kundeservice i turist og rejsebranchen

Fagnummer: 46500	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.366,40

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til frontmedarbejdere i turist-, rejse- og oplevelsesbranchen som har lidt eller nogen erfaringer med service, og som har en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveauet.

Beskrivelse: Deltageren kan yde kundeservice ved personlig og telefonisk betjening. Deltageren kan gøre dette i overensstemmelse med virksomhedens mål og serviceprofil. Endvidere kan deltageren ved sin sprogbrug og adfærd håndtere de enkelte kundetyper, og håndtere eventuelle opståede konflikter samt yde en kulturdifferentieret service under hensyn til de særlige forhold i turist- og rejsebranchen. Deltageren kender betydningen af kvalitet i leverancen for virksomhedens troværdighed og omdømme. Deltageren kan forholde sig til kvalitetskrav fra kunder, interne og eksterne samarbejdspartnere, samt vurdere eget bidrag i forhold til virksomhedens kvalitetsarbejde.

Kursuspris

AMU:
DKK 428,00

Uden for målgruppe:
DKK 1.351,60

Tilmelding