

Kundeservice og kommunikation

Fag: Kommunikation og feedback i administrativt arbejde

Fagnummer: 47297	Varighed 1 dag
AMU-pris: DKK 214,00	Uden for målgruppe: DKK 815,15

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til personer i faglærte og ufaglærte jobs, som arbejder med eller ønsker at arbejde med borger- og kundekontakt knyttet til det administrative arbejde.

Beskrivelse: Deltageren kan sætte rammer og lægge en strategi for forskellige typer samtaler med kunder, borgere og kolleger, fx vejlednings- og rådgivningssamtaler. Deltageren kan anvende et sprogbrug tilpasset samtalens formål og hermed bidrage til en effektiv opgave- og problemløsning. Herunder kan deltageren aflæse kropssprog, anvende aktiv lytning og relevante spørgeteknikker samt give konstruktiv feedback, sådan at de administrative kommunikative opgaver løses bedst muligt.

Fag: Kundeservice i administrative funktioner

Fagnummer: 47296	Varighed 1 dag
AMU-pris: DKK 214,00	Uden for målgruppe: DKK 815,15

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til personer i faglærte og ufaglærte jobs, som arbejder med eller ønsker at arbejde med kundeservice i den administrative funktion.

Beskrivelse: Deltageren kan yde god kundeservice med henblik på at skabe en professionel og udbytterig relation til den enkelte kunde – intern som ekstern i forbindelse med udførelsen af administrative opgaver, som fx kundekontakt og sagsbehandling. Herunder kan deltageren identificere kundegrupper og kundetyper for at målrette den givne kundeservice. Endvidere kan deltageren – fx i relation til reklamationer – i den udstrækning det er realistisk, set i forhold til opstillede servicemål, behandle disse med fokus på at skabe en positiv oplevelse for kunden.

Kursuspris

AMU:
DKK 428,00

Uden for målgruppe:
DKK 1.630,30

Tilmelding

