Online kundeservice og -rådgivning

Kort fortalt

Efter kurset kan du servicere, rådgive og kommunikere professionelt med kunder og samarbejdspartnere via online services og digitale kanaler såsom blogs, e-nyhedsbreve og mails. Du kan anvende AI-baserede værktøjer som støtte til formulering, kvalitetssikring og målretning af den digitale kundedialog samt bidrage til at øge kendskabet til og tilfredsheden med virksomhedens produkter og services under hensyntagen til gældende lovgivning.

Fag: Online kundeservice og -rådgivning

Fagnummer: 23616	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med webbaserede tjenester til virksomhedsprofilering, fx inden for fx salg, markedsføring, kommunikation eller administration.

Beskrivelse: Deltageren kan anvende online services og tjenester, herunder webbaserede fora og netværk, til professionel kommunikation med og servicering af virksomhedens kunder, leverandører og samarbejdspartnere, herunder anvende AI-baserede værktøjer som støtte til formulering, strukturering og kvalitetssikring af den skriftlige og digitale kundedialog.
I forbindelse med online vejledning og rådgivning af kunder om virksomhedens produkter og serviceydelser kan deltageren, med anvendelse af AI som understøttende arbejdsredskab, sikre en korrekt, ensartet og målgruppetilpasset kommunikation samt vurdere og overholde gældende lovmæssige krav i relation til elektronisk markedsføring og handel.
Med sigte på at yde en optimal og integreret service kan deltageren kommunikere med og servicere kunden via såvel elektroniske medier som websider, herunder fx blogs, e-nyhedsbreve og mails samt telefonisk, og i denne forbindelse anvende AI til støtte for vurdering af kundens behov og valg af kommunikationskanal, herunder vurdere hvornår en personlig face-to-face rådgivning med fordel kan benyttes.

Kursuspris

AMU:
DKK 436,00

Uden for målgruppe:
DKK 1.385,10

Tilmelding