

# Telefonisk problemløsning i kundekontaktfunktioner

## Kort fortalt

Efter uddannelsen kan deltageren via telefonen og uden det fulde kropssprog til rådighed håndtere vanskelige telefonsamtaler, har kendskab til forskellige kundetyperes adfærd og kan tilpasse kommunikationen herefter.

## Kontakt

Simone K. Mathiesen  
2844 2519  
skm@zbc.dk

## Fag: Telefonisk problemløsning i kundekontaktfunktioner

<b>Fagnummer:</b> 47249	<b>Varighed</b> 2 dage
<b>AMU-pris:</b> DKK 436,00	<b>Uden for målgruppe:</b> 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 telefon.

**Beskrivelse:** Deltageren kan via telefonen og uden det fulde kropssprog til rådighed håndtere vanskelige telefonsamtaler med kunder og samarbejdsparter, fx imødegåelse af indvendinger i forbindelse med reklamationer. Herunder har deltageren kendskab til forskellige kundetyperes adfærd og kan tilpasse kommunikationen efter kundetyperne, og typer af indvendinger fra kunder og samarbejdspartnere. Endvidere kender deltageren til konfliktens sprog, og kan optræde assertivt i forhold til kunder.

## Kursuspris

**AMU-målgruppe:**  
DKK 436,00

**Ikke AMU-målgruppe, fremmøde:**  
DKK 1.385,10

## Tilmelding

