Positivliste Hovedstaden



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 kundetypers adfærd og kan tilpasse kommunikationen herefter.

Kontakt

Simone K. Mathiesen
2844 2519
skm@zbc.dk

Fag: Telefonisk problemløsning i kundekontaktfunktioner

Fagnummer: 47249	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** 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 kundetypers adfærd og kan tilpasse kommunikationen efter kundetypen, 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