Regionale positivlister



Samtaler og kundetyper i kundekontaktfunktioner

Kort fortalt

Efter uddannelsen kan deltageren anvende grundlæggende samtaleteknik ved indgående og udgående telefonsamtaler i overensstemmelse med politikker og profilmål for kundekontaktfunktionen.

Kontakt

ZBC
55788888

Fag: Samtaler og kundetyper i kundekontaktfunktioner

Fagnummer: 47248	**Varighed** 2 dage
AMU-pris: DKK 436,00	**Uden for målgruppe:** DKK 1.385,10

Kursuspris

AMU-målgruppe:
DKK 436,00

Ikke AMU-målgruppe, fremmøde:
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 telefonen.

Beskrivelse: Deltageren kan anvende grundlæggende samtaleteknik ved indgående og udgående telefonsamtaler, herunder anvende korrekt stemmeføring, intonation samt lytte- og spørgeteknik i overensstemmelse med politikker og profilmål for kundekontaktfunktionen. Herunder kan deltageren identificere forskellige kundetyper og gennemføre forskellige typer telefonsamtaler med anvendelse af kundetilpasset samtaleteknik, herunder opnå forståelse for effekten ved at anvende forskellige samtaleteknikker til forskellige kunder.

Tilmelding

ZBC
Ahorn Allé 3-5
4100 Ringsted
Tlf: 5578 8888