

Samtalestyring i kundekontaktfunktioner

Kort fortalt

Efter uddannelsen kan deltageren udføre en bevidst styring af indgående og udgående samtaler og anvende korrekte teknikker i telefonsamtalen med kunden, også i stressede situationer og ved ydre påvirkninger.

Fag: Samtalestyring i kundekontaktfunktioner

> **Fagnummer:**
47250

> **Varighed**
2 dage

> **AMU-pris:**
DKK 256,00

> **Uden for målgruppe:**
DKK 1.218,30

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 i kundekontaktfunktionen udføre en bevidst styring af indgående og udgående samtaler og anvende korrekte teknikker i telefonsamtalen med kunden, også i stressede situationer og ved ydre påvirkninger. Samtidig bliver deltageren bevidst om samtals inddeling i faser og kan identificere elementerne i samtalen samt udvælge og anvende de relevante kommunikationsværktøjer korrekt.

> **Kontakt**

ZBC
Kursusteamet
55788888

> **Kursuspris**

AMU-målgruppe:
DKK 256,00

**Ikke AMU-målgruppe,
fremmøde:**
DKK 1.218,30

> **Tilmelding**

