

# 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.

## Hold

Der er pt. ingen hold udbudt til dette kursus. Brug evt. kursusagenten for at blive adviseret om nye hold.;

### > Kontakt

ZBC  
Kursusteamet  
55788888

## Fag: Samtalestyring i kundekontaktfunktioner

### > Fagnummer:

47250

### > Varighed

2 dage

### > AMU-pris:

DKK 256,00

### > Uden for målgruppe:

DKK 1.218,30

### > Kursuspris

**AMU-målgruppe:**  
DKK 256,00

**Ikke AMU-målgruppe,  
fremmøde:**  
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.

### > Tilmelding

