

Service og kommunikation i administration

Kort fortalt

Efter kurset kan du forstå virksomhedens idegrundlag og politikker, redegøre for markedsanalyse samt forholde dig til målgrupper og kommunikere med et korrekt sprogbrug såvel mundtligt som skriftligt på både dansk og engelsk.

Fag: Service og kommunikation i administration

› **Fagnummer:**

40069

› **Varighed**

20 dage

› **AMU-pris:**

DKK 3.800,00

› **Uden for målgruppe:**

DKK 9.960,00

Målgruppe: Kurset retter sig mod ufaglærte medarbejdere, der arbejder med service og kommunikation i administrative opgaver.

› **Kontakt**

ZBC

Kursusteamet

55788888

› **Kursuspris**

AMU:

DKK 3.800,00

Uden for målgruppe:

DKK 9.960,00

› **Tilmelding**



Beskrivelse: Deltageren kan ud fra forståelse for virksomhedens idegrundlag og mål samt kendskab til dens politikker, principper og funktioner servicere og kommunikere mundtligt og skriftligt i administrationen.

Deltageren kan arbejde med markedsføring og serviceydelser og anvende bestemmelser i markedsføringsloven. Deltageren kan analysere målgrupper til gavn for virksomheden samt redegøre for udviklingen i servicesektoren.

Deltageren kan ud fra kendskab til de grundlæggende arbejdsfunktioner medvirke til at prioritere og tage ansvar for udførelsen af arbejdsopgaver. Deltageren kan med sit kendskab til arbejdsfunktioner i administrationen medvirke til at anvende viden om relevante bestemmelser i lovgivningen, der vedrører kontorvirksomheden fx i forhold til myndigheder.

Deltageren kan anvende det skrevne og talte sprog klart, præcist og varieret, anvende sin kommunikative forståelse i praksis og formulere sig mundtligt, skrive diverse breve og servicere kunder under hensyntagen til virksomhedens kontekst i administrationen.

Deltageren kender forskellige kommunikationsstrategier og kan tilpasse kommunikationen sprogligt og kulturelt til forskellige kommunikationssituationer relateret til administrative arbejdsopgaver.

Deltageren kan læse og forholde sig til komplekse tekster og reflektere over korrekt sprog, retskrivning samt normer for sprogbrug samt anvende sprogets udtryksmidler og lytte til og forstå en samtale og således anvende sin kommunikative forståelse i samarbejde og dialog med kunder og kolleger.

Deltageren kan varetage arbejdsopgaver, hvori fremmedsprog (engelsk) indgår og redegøre for givne emner i et enkelt og sammenhængende erhvervsfagligt og alment sprog tilpasset situationen. Deltageren kan forstå enkle og sammenhængende engelske tekster og skrive i et enkelt, rimeligt sammenhængende sprog på engelsk til kunder samt mundtligt vejlede og samtale med dem.