



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 kundetyper adfærd og kan tilpasse kommunikationen herefter.

Hold

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

Kontakt

Simone K. Mathiesen
2844 2519
skm@zbc.dk

Fag: Telefonisk problemløsning i kundekontaktfunktioner

Fagnummer: 47249	Varighed 2 dage
AMU-pris: DKK 416,00	Uden for målgruppe: DKK 1.329,90

Kursuspris

AMU-målgruppe:
DKK 416,00

Ikke AMU-målgruppe, fremmøde:
DKK 1.329,90

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 samarbejdspartner, fx imødegåelse af indvendinger i forbindelse med reklamationer. Herunder har deltageren kendskab til forskellige kundetyper 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.

Tilmelding

