

# 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

|                                |                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>47250     | <b>Varighed</b><br>2 dage                  |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 436,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>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 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 samtalens inddeling i faser og kan identificere elementerne i samtalen samt udvælge og anvende de relevante kommunikationsværktøjer korrekt.

## Kursuspris

**AMU:**  
DKK 436,00

**Uden for målgruppe:**  
DKK 1.385,10

## Tilmelding

