

# Kvalitet og kundeservice i kundekontaktfunktioner

## Kort fortalt

Efter uddannelsen kan deltageren anvende situationstilpasset kundekontakt med fokus på kvalitet og service i overensstemmelse med virksomhedens politikker og mål og forstår betydningen heraf for virksomheden som helhed.

## Fag: Kvalitet og kundeservice i kundekontaktfunktioner

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Fagnummer:</b><br>47247     | <b>Varighed</b><br>1 dag                 |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 218,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 822,55 |

**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 anvende situationstilpasset formulering i forbindelse med såvel telefonkontakt og øvrig kommunikation, herunder internetbaserede kommunikationsformer, med fokus på begreberne kvalitet og service i overensstemmelse med virksomhedens politikker og profilmål for kundekontaktfunktionen. Herunder forstår deltageren, hvad arbejdsfunktionen betyder for virksomheden som helhed og kan udføre den konkrete arbejdsfunktion i forhold til at skabe grundlag for større kundeloyalitet.

## Kursuspris

**AMU:**

DKK 218,00

**Uden for målgruppe:**

DKK 780,80

## Tilmelding

