



Nummer: 44478
Titel: Reklamationshåndtering
Kort titel: Reklhåndtering
Varighed: 1,0 dage.
Godkendelsesperiode: 26-04-2005 og fremefter
Status (EUU): GOD
Status (UVM): GOD

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan give kunden korrekt og serviceorienteret information om forbrugerrettigheder m.v. ved køb af varer og kan håndtere en efterfølgende reklamation fra kunden.

Jobfunktionen kræver at deltageren har viden om:

- Kundens krav i forbindelse med en reklamation
- Forskellen mellem reklamationsret, garanti og tillægforsikringer
- Købelovens bestemmelser og reklamationsret
- Hvordan man bl.a. via elektroniske søgesystemer opdaterer sin viden om gældende regler på området.

Bestemmelser om bedømmelse som forudsætning for opnåelse af bevis

Uddannelsesbevis udstedes af uddannelsesstedet til de deltagere, som efter underviserens vurdering har gennemført uddannelsen med tilfredsstillende resultat.

Spørgsmål www.viskvalitet.dk

Deltager:

I hvilken grad kan du efter kurset give kunden korrekt og serviceorienteret information om forbrugerrettigheder m.v. ved køb af varer?

I hvilken grad kan du efter kurset håndtere en reklamation fra kunden?

Virksomhed:

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan give kunden korrekt og serviceorienteret information om forbrugerrettigheder m.v. ved køb af varer?

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan håndtere en reklamation fra kunden?

Eventuelt yderligere bestemmelser for certifikatuddannelser

Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:

Målet indgår på nuværende tidspunkt i følgende fælles kompetencebeskrivelser:

2253 (AD) Instruktion og adm. funktioner i træning og sport

2265 (AD) Detailhandel (moder-FKB)

Tekster til UddannelsesGuiden

WEB-søgetekst:



Deltageren kan give kunden korrekt og serviceorienteret information om forbrugerrettigheder m.v. ved køb af varer og kan håndtere en efterfølgende reklamation fra kunden.

Målgruppe:

Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveaet.

Mål:

Deltageren kan give kunden korrekt og serviceorienteret information om forbrugerrettigheder m.v. ved køb af varer og kan håndtere en efterfølgende reklamation fra kunden.

Varighed:

1,0 dag

Eksamen:

Uddannelsesbevis udstedes af uddannelsesstedet til de deltagere, som efter underviserens vurdering har gennemført uddannelsen med tilfredsstillende resultat.

Den danske kvalifikationsramme for livslang læring

Niveau i den danske kvalifikationsramme for livslang læring: 4

Indhold:

Deltageren kan give kunden korrekt og serviceorienteret information om forbrugerrettigheder m.v. ved køb af varer og kan håndtere en efterfølgende reklamation fra kunden.

Jobmuligheder og videre uddannelse:

Uddannelsesbeviset giver mulighed for at varetage jobfunktioner i virksomheder/organisationer, som beskæftiger faglærte og/eller ufaglærte medarbejdere inden for det jobområde, arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig imod, og som er beskrevet i uddannelsens centralt godkendte handlingsorienterede mål. Personer, som har dette uddannelsesbevis, har på en række områder mulighed for at få beviset anerkendt ved optagelse på en erhvervsuddannelse (merit). I bekendtgørelsen for erhvervsuddannelserne findes der nærmere bestemmelser om merit.

Bevis opnås således:

Beviset tildeles ved bedømmelse af, om deltageren har nået arbejdsmarkedsuddannelsens centralt godkendte handlingsorienterede mål. For arbejdsmarkedsuddannelser, som afsluttes med en prøve, kan beviset også tildeles personer, som ikke har deltaget i undervisningen, men som aflægger prøven. Endelig kan beviset tildeles på baggrund af en individuel kompetencevurdering (IKV i AMU).

Uddannelsesinstitutioner som kan tildele bevis:

Beviset tildeles af offentlige og private uddannelsesinstitutioner, som er godkendt af Undervisningsministeriet til at udbyde arbejdsmarkedsuddannelsen.

Bevistekster

Bevisformat: A6

Gældende fra: 26-04-2005



Bevistekst:

Deltageren kan give kunden korrekt og serviceorienteret information om forbrugerrettigheder m.v. ved køb af varer og kan håndtere en efterfølgende reklamation fra kunden.