

Nummer: 45350
Titel: Kundeservice i detailhandelen
Kort titel: kundeservicedet
Varighed: 2,0 dage.
Godkendelsesperiode: 16-12-2005 og fremefter
Status (EUU): GOD
Status (UVM): GOD

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Salgsmedarbejderen kan yde kundeservice, der er i overensstemmelse med butikkens serviceprofil, servicekoncept og målgruppens forventninger, og kan derved tiltrække og fastholde kundegruppen.

Medarbejderen kan ved sin sprogbrug og adfærd matche de enkelte kundetyper, for dermed at tilføre kunden behovsopfyldelse og give en god indkøbsoplevelse. Salgsmedarbejderen kender betydningen af god kundeservice for butikkens omsætning og indtjening.

Salgsmedarbejderen kan ud fra diverse markedsføringsmaterialer, erhvervet bl.a. via elektroniske medier, vurdere kundernes forventninger til god service.

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 synes du, at uddannelsen har forbedret din evne til at yde en god service, der matcher butikkens profil?

I hvilken grad synes du, at uddannelsen har givet dig bedre færdigheder i at matche kunden i sprog og adfærd, så kunden kan opleve en bedre service?

Virksomhed:

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan leve op til butikkens serviceprofil?

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan matche kunden i sprog og adfærd, så kunden oplever en god service?

Eventuelt yderligere bestemmelser for certifikatuddannelser

Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:

Målet indgår på nuværende tidspunkt i følgende fælles kompetencebeskrivelser:

2265 (AD) Detailhandel (moder-FKB)

Tekster til UddannelsesGuiden

WEB-søgetekst:

Salgsmedarbejderen kan yde kundeservice, der er i overensstemmelse med butikkens serviceprofil, servicekoncept og målgruppens forventninger, og kan derved tiltrække og fastholde kundegruppen.

Målgruppe:

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

Mål:

Salgsmedarbejderen kan yde kundeservice, der er i overensstemmelse med butikkens serviceprofil, servicekoncept og målgruppens forventninger, og kan derved tiltrække og fastholde kundegruppen. Medarbejderen kan ved sin sprogbrug og adfærd matche de enkelte kundetyper, for dermed at tilføre kunden behovsopfyldelse og give en god indkøbsoplevelse. Salgsmedarbejderen kender betydningen af god kundeservice for butikkens omsætning og indtjening. Salgsmedarbejderen kan ud fra diverse markedsføringsmaterialer, erhvervet bl.a. via elektroniske medier, vurdere kundernes forventninger til god service.

Varighed:

2,0 dage.

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:

Salgsmedarbejderen kan yde kundeservice, der er i overensstemmelse med butikkens serviceprofil, servicekoncept og målgruppens forventninger, og kan derved tiltrække og fastholde kundegruppen.

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: 16-12-2005

Bevistekst:

Salgsmedarbejderen kan yde kundeservice, der er i overensstemmelse med butikkens serviceprofil, servicekoncept og målgruppens forventninger, og kan derved tiltrække og fastholde kundegruppen.

Medarbejderen kan ved sin sprogbrug og adfærd matche de enkelte kundetyper, for dermed at tilføre kunden behovsopfyldelse og give en god indkøbsoplevelse. Salgsmedarbejderen kender betydningen af god kundeservice for butikkens omsætning og indtjening.

Salgsmedarbejderen kan ud fra diverse markedsføringsmaterialer, erhvervet bl.a. via elektroniske medier, vurdere kundernes forventninger til god service.