



**Nummer:** 47189  
**Titel:** Online kundeservice og -rådgivning  
**Kort titel:** kundeservice  
**Varighed:** 2,0 dage.  
**Godkendelsesperiode:** 04-09-2012 og fremefter  
**Status (EUU):** GOD  
**Status (UVM):** GOD

### Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan anvende online services og tjenester, herunder webbaserede fora og netværk til kommunikation med og servicering af virksomhedens kunder, leverandører og samarbejdspartnere. I forbindelse med online vejledning og rådgivning af kunder om virksomhedens produkter og serviceydelser kan deltageren sikre, at lovmæssige krav overholdes i relation til elektronisk markedsføring og handel.

Med sigte på at yde en optimal og integreret service kan deltageren kommunikere med og servicere kunden via såvel elektroniske medier som websider, herunder fx blogs, e-nyhedsbreve og mails samt telefonisk og i denne forbindelse vurdere, hvornår en personlig face-to-face rådgivning med fordel kan benyttes.

### Bestemmelser om bedømmelse som forudsætning for opnåelse af bevis

Uddannelsesinstitutionen udsteder et uddannelsesbevis til deltagere, der har nået det fastsatte mål med arbejdsmarkedsuddannelsen.

### Spørgsmål [www.viskvalitet.dk](http://www.viskvalitet.dk)

Deltager:

I hvilken grad kan du efter kurset anvende relevante webtjenester som fx blogs eller lignende websider?  
I hvilken grad kan du efter kurset kommunikere med virksomhedens kunder i online fora eller netværk?

Virksomhed:

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan anvende relevante webtjenester som fx blogs eller lignende websider?

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan kommunikere med virksomhedens kunder i online fora eller netværk?

### Eventuelt yderligere bestemmelser for certifikatuddannelser

#### Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:

45954 E-service og online kommunikation

#### Målet indgår på nuværende tidspunkt i følgende fælles kompetencebeskrivelser:

2256 (AD) Handel og logistik (moder-FKB)

2265 (AD) Detailhandel

2275 (AD) Administration

2278 (AD) Praktisk myndighedsudøvelse



## Tekster til UddannelsesGuiden

### WEB-søgetekst:

Efter uddannelsen kan deltageren servicere, rådgive og kommunikere med kunder og samarbejdspartnere på online fora såsom blogs og e-nyhedsbreve og derved øge kendskabet til og tilfredsheden med virksomhedens produkter og services.

### Målgruppe:

Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med webbaserede tjenester til virksomhedsprofilering. Medarbejderen arbejder inden for fx salg, markedsføring, kommunikation eller administration.

### Mål:

Deltageren kan anvende online services og tjenester, herunder webbaserede fora og netværk til kommunikation med og servicering af virksomhedens kunder, leverandører og samarbejdspartnere. I forbindelse med online vejledning og rådgivning af kunder om virksomhedens produkter og serviceydelser kan deltageren sikre, at lovmæssige krav overholdes i relation til elektronisk markedsføring og handel.

Med sigte på at yde en optimal og integreret service kan deltageren kommunikere med og servicere kunden via såvel elektroniske medier som websider, herunder fx blogs, e-nyhedsbreve og mails samt telefonisk og i denne forbindelse vurdere, hvornår en personlig face-to-face rådgivning med fordel kan benyttes.

### Varighed:

2,0 dage

### Eksamen:

Uddannelsesinstitutionen udsteder et uddannelsesbevis til deltagere, der har nået det fastsatte mål med arbejdsmarkedsuddannelsen.

## Den danske kvalifikationsramme for livslang læring

Niveau i den danske kvalifikationsramme for livslang læring: 4

### Indhold:

Efter uddannelsen kan deltageren servicere, rådgive og kommunikere med kunder og samarbejdspartnere på online fora såsom blogs og e-nyhedsbreve og derved øge kendskabet til og tilfredsheden med virksomhedens produkter og services.

### 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: 04-09-2012

Bevistekst:

Deltageren kan anvende online services og tjenester, herunder webbaserede fora og netværk til kommunikation med og servicering af virksomhedens kunder, leverandører og samarbejdspartnere.

I forbindelse med online vejledning og rådgivning af kunder om virksomhedens produkter og serviceydelser kan deltageren sikre, at lovmæssige krav overholdes i relation til elektronisk markedsføring og handel.

Med sigte på at yde en optimal og integreret service kan deltageren kommunikere med og servicere kunden via såvel elektroniske medier som websider, herunder fx blogs, e-nyhedsbreve og mails samt telefonisk og i denne forbindelse vurdere, hvornår en personlig face-to-face rådgivning med fordel kan benyttes.