

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Nummer:</b>              | 47248   |
| <b>Titel:</b>               | Samtaler og kundetyper i kundekontaktfunktioner |
| <b>Kort titel:</b>          | samtaleogkunde                                  |
| <b>Varighed:</b>            | 2,0 dage.                                       |
| <b>Godkendelsesperiode:</b> | 31-10-2012 og fremefter                         |
| <b>Status (EUU):</b>        | GOD   |
| <b>Status (UVM):</b>        | GOD   |

### **Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne**

Deltageren kan anvende grundlæggende samtaleteknik ved indgående og udgående telefonsamtaler, herunder anvende korrekt stemmeføring, intonation samt lytte- og spørgeteknik i overensstemmelse med politikker og profilmål for kundekontaktfunktionen. Herunder kan deltageren identificere forskellige kundetyper og gennemføre forskellige typer telefonsamtaler med anvendelse af kundetilpasset samtaleteknik, herunder opnå forståelse for effekten ved at anvende forskellige samtaleteknikker til forskellige kunder.

### **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 grundlæggende samtaleteknik ved indgående og udgående telefonsamtaler?

I hvilken grad kan du efter kurset identificere forskellige kundetyper i samtaler?

Virksomhed:

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan anvende grundlæggende samtaleteknik ved indgående og udgående telefonsamtaler?

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan identificere forskellige kundetyper i samtaler?

### **Eventuelt yderligere bestemmelser for certifikatuddannelser**

#### **Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:**

40016 Telefonsamtaleteknik i et kundekontaktcenter

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

2275 (AD) Administration (moder-FKB)

### **Tekster til UddannelsesGuiden**

WEB-søgetekst:

Efter uddannelsen kan deltageren anvende grundlæggende samtaleteknik ved indgående og udgående telefonsamtaler i overensstemmelse med politikker og profilmål for kundekontaktfunktionen.

**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.

**Mål:**

Deltageren kan anvende grundlæggende samtaleteknik ved indgående og udgående telefonsamtaler, herunder anvende korrekt stemmeføring, intonation samt lytte- og spørgeteknik i overensstemmelse med politikker og profilmål for kundekontaktfunktionen. Herunder kan deltageren identificere forskellige kundetyper og gennemføre forskellige typer telefonsamtaler med anvendelse af kundetilpasset samtaleteknik, herunder opnå forståelse for effekten ved at anvende forskellige samtaleteknikker til forskellige kunder.

**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: 3

**Indhold:**

Efter uddannelsen kan deltageren anvende grundlæggende samtaleteknik ved indgående og udgående telefonsamtaler i overensstemmelse med politikker og profilmål for kundekontaktfunktionen.

**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: 31-10-2012

**Bevistekst:**

Deltageren kan anvende grundlæggende samtaleteknik ved indgående og udgående telefonsamtaler, herunder anvende korrekt stemmeføring, intonation samt lytte- og spørgeteknik i overensstemmelse med politikker og profilmål for kundekontaktfunktionen.

Herunder kan deltageren identificere forskellige kundetyper og gennemføre forskellige typer telefonsamtaler med anvendelse af kundetilpasset samtaleteknik, herunder opnå forståelse for effekten ved at anvende forskellige samtaleteknikker til forskellige kunder.