

Nummer: 47249
Titel: Telefonisk problemløsning i kundekontaktfunktioner
Kort titel: telefonproblem
Varighed: 2,0 dage.
Godkendelsesperiode: 31-10-2012 og fremefter
Status (EUU): GOD
Status (UVM): GOD

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan via telefonen og uden det fulde kropssprog til rådighed håndtere vanskelige telefonsamtaler med kunder og samarbejdspartner, fx imødegåelse af indvendinger i forbindelse med reklamationer. Herunder har deltageren kendskab til forskellige kundetyper adfærd og kan tilpasse kommunikationen efter kundetyper, og typer af indvendinger fra kunder og samarbejdspartnere. Endvidere kender deltageren til konfliktens sprog, og kan optræde assertivt i forhold til 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

Deltager:

I hvilken grad kan du efter kurset håndtere den vanskelige telefonsamtale?

I hvilken grad kan du efter kurset tilpasse kommunikationen efter forskellige kundetyper?

Virksomhed:

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan håndtere den vanskelige telefonsamtale?

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan tilpasse kommunikationen efter forskellige kundetyper?

Eventuelt yderligere bestemmelser for certifikatuddannelser

Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:

40019 Problemløsning via telefon 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 via telefonen og uden det fulde kropssprog til rådighed håndtere vanskelige telefonsamtaler, har kendskab til forskellige kundetyper adfærd og kan tilpasse kommunikationen herefter.

Målgruppe:

Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med eller ønsker at arbejde med kundekontakt via telefon.

Mål:

Deltageren kan via telefonen og uden det fulde kropssprog til rådighed håndtere vanskelige telefonsamtaler med kunder og samarbejdspartner, fx imødegåelse af indvendinger i forbindelse med reklamationer. Herunder har deltageren kendskab til forskellige kundetyper adfærd og kan tilpasse kommunikationen efter kundetyper, og typer af indvendinger fra kunder og samarbejdspartnere. Endvidere kender deltageren til konfliktens sprog, og kan optræde assertivt i forhold til 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: 4

Indhold:

Efter uddannelsen kan deltageren via telefonen og uden det fulde kropssprog til rådighed håndtere vanskelige telefonsamtaler, har kendskab til forskellige kundetyper adfærd og kan tilpasse kommunikationen herefter.

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 via telefonen og uden det fulde kropssprog til rådighed håndtere vanskelige telefonsamtaler med kunder og samarbejdsparter, fx imødegåelse af indvendinger i forbindelse med reklamationer.

Herunder har deltageren kendskab til forskellige kundetypers adfærd og kan tilpasse kommunikationen efter kundetyper, og typer af indvendinger fra kunder og samarbejdspartnere.

Endvidere kender deltageren til konfliktens sprog, og kan optræde assertivt i forhold til kunder.