

Nummer: 47252
Titel: Telefonisk salg i kundekontaktfunktioner
Kort titel: telefonisksalg
Varighed: 2,0 dage.
Godkendelsesperiode: 31-10-2012 og fremefter
Status (EUU): GOD
Status (UVM): GOD

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan gennemføre et grundlæggende telefonisk salg af virksomhedens services og produkter ved såvel indgående kontakt, som når deltageren i jobfunktionen skal kontakte kunden med henblik på enten salg af services eller produkter, eller på at gentegne tabte kunder. Desuden kan deltageren få kontakt med relevante kunder på en venlig, tillidsvækkende og effektiv måde samt udføre en målrettet præsentation af virksomhedens produkter og services samt afdække købsmotiver, ønsker og behov og anvende teknikker til at afslutte salg. Herefter kan deltageren afslutte kontakten på en positiv måde.

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 gennemføre et grundlæggende telefonisk salg af virksomhedens services og produkter?

I hvilken grad kan du efter kurset udføre en målrettet præsentation af virksomhedens produkter og services?

Virksomhed:

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan gennemføre et grundlæggende telefonisk salg af virksomhedens services og produkter?

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan udføre en målrettet præsentation af virksomhedens produkter og services?

Eventuelt yderligere bestemmelser for certifikatuddannelser

Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:

40042 Telefonisk salg i et kundekontaktcenter

Målet indgår på nuværende tidspunkt i følgende fælles kompetencebeskrivelser:

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

2275 (AD) Administration (moder-FKB)

Tekster til UddannelsesGuiden

WEB-søgetekst:

Efter uddannelsen kan deltageren gennemføre et grundlæggende telefonisk salg af services og produkter ved såvel indgående kontakt, som når deltageren skal kontakte kunden med henblik på at gentegne tabte kunder.

Målgruppe:

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

Mål:

Deltageren kan gennemføre et grundlæggende telefonisk salg af virksomhedens services og produkter ved såvel indgående kontakt, som når deltageren i jobfunktionen skal kontakte kunden med henblik på enten salg af services eller produkter, eller på at gentegne tabte kunder. Desuden kan deltageren få kontakt med relevante kunder på en venlig, tillidsvækkende og effektiv måde samt udføre en målrettet præsentation af virksomhedens produkter og services samt afdække købsmotiver, ønsker og behov og anvende teknikker til at afslutte salg. Herefter kan deltageren afslutte kontakten på en positiv måde.

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 gennemføre et grundlæggende telefonisk salg af services og produkter ved såvel indgående kontakt, som når deltageren skal kontakte kunden med henblik på at gentegne tabte kunder.

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 gennemføre et grundlæggende telefonisk salg af virksomhedens services og produkter ved såvel indgående kontakt, som når deltageren i jobfunktionen skal kontakte kunden med henblik på enten salg af services eller produkter, eller på at gentegne tabte kunder.

Desuden kan deltageren få kontakt med relevante kunder på en venlig, tillidsvækkende og effektiv måde samt udføre en målrettet præsentation af virksomhedens produkter og services samt afdække købsmotiver, ønsker og behov og anvende teknikker til at afslutte salg.

Herefter kan deltageren afslutte kontakten på en positiv måde.