



Nummer: 47253
Titel: Mersalg i kundekontaktfunktioner
Kort titel: mersalgikunde
Varighed: 1,0 dage.
Godkendelsesperiode: 31-10-2012 og fremefter
Status (EUU): GOD
Status (UVM): GOD

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan i en telefonisk salgssituation anvende salgsteknikker, der kan bidrage til mersalg og øget omsætning i kundekontaktfunktioner. Herunder kan deltageren ved at identificere kundens erkendte og uerkendte behov sikre afsætning af en ikke direkte efterspurgt vare eller service. Desuden kan deltageren gennem interesse for og engagement i kundens person og behov give kunden en god købsoplevelse i forbindelse med mersalget ligesom deltageren kender betydningen af god service for mersalget.

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 anvende salgsteknikker til at skabe mersalg og øget omsætning?
I hvilken grad kan du efter kurset give kunden en god købsoplevelse i forbindelse med mersalget?

Virksomhed:

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan anvende salgsteknikker til at skabe mersalg og øget omsætning?
Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan give kunden en god købsoplevelse i forbindelse med mersalget?

Eventuelt yderligere bestemmelser for certifikatuddannelser

Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:

40043 Mersalg 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 salgsteknikker, der kan bidrage til mersalg og øget omsætning ved at identificere kundens erkendte og uerkendte behov og har kendskab til betydningen af god service for mersalget.



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 i en telefonisk salgssituation anvende salgsteknikker, der kan bidrage til mersalg og øget omsætning i kundekontaktfunktioner. Herunder kan deltageren ved at identificere kundens erkendte og uerkendte behov sikre afsætning af en ikke direkte efterspurgt vare eller service. Desuden kan deltageren gennem interesse for og engagement i kundens person og behov give kunden en god købsoplevelse i forbindelse med mersalget ligesom deltageren kender betydningen af god service for mersalget.

Varighed:

1,0 dag

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 anvende salgsteknikker, der kan bidrage til mersalg og øget omsætning ved at identificere kundens erkendte og uerkendte behov og har kendskab til betydningen af god service for mersalget.

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 i en telefonisk salgssituation anvende salgsteknikker, der kan bidrage til mersalg og øget omsætning i kundekontaktfunktioner.

Herunder kan deltageren ved at identificere kundens erkendte og uerkendte behov sikre afsætning af en ikke direkte efterspurgt vare eller service.

Desuden kan deltageren gennem interesse for og engagement i kundens person og behov give kunden en god købsoplevelse i forbindelse med mersalget ligesom deltageren kender betydningen af god service for mersalget.