



Nummer:	47296
Titel:	Kundeservice i administrative funktioner
Kort titel:	kundeserviceadm
Varighed:	1,0 dage.
Godkendelsesperiode:	18-03-2013 og fremefter
Status (EUU):	GOD
Status (UVM):	GOD

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan yde god kundeservice med henblik på at skabe en professionel og udbytterig relation til den enkelte kunde – intern som ekstern i forbindelse med udførelsen af administrative opgaver, som fx kundekontakt og sagsbehandling. Herunder kan deltageren identificere kundegrupper og kundetyper for at målrette den givne kundeservice. Endvidere kan deltageren – fx i relation til reklamationer - i den udstrækning det er realistisk, set i forhold til opstillede servicemål, behandle disse med fokus på at skabe en positiv oplevelse for kunden.

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 yde god og målrettet kundeservice overfor den enkelte kunde?

I hvilken grad kan du efter kurset identificere kundegrupper og kundetyper for at målrette den givne kundeservice?

Virksomhed:

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan definere og udøve god kundeservice ved at identificere kundens forventninger og imødekomme disse i kombination med virksomhedens servicemål, tilbud og muligheder?

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan identificere kundegrupper og kundetyper for at målrette den givne kundeservice?

Eventuelt yderligere bestemmelser for certifikatuddannelser

Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:

45991 Kundenservice i administrative funktioner

Målet indgår på nuværende tidspunkt i følgende fælles kompetencebeskrivelser:

2275 (AD) Administration (moder-FKB)



Tekster til UddannelsesGuiden

WEB-søgetekst:

Efter uddannelsen kan deltageren skelne mellem kundetyper og kundegrupper og på den baggrund yde en målrettet kundeservice i det administrative arbejde.

Målgruppe:

Uddannelsen er udviklet til personer i faglærte og ufaglærte jobs, som arbejder med eller ønsker at arbejde med kundeservice i den administrative funktion.

Mål:

Deltageren kan yde god kundeservice med henblik på at skabe en professionel og udbytterig relation til den enkelte kunde ; intern som ekstern i forbindelse med udførelsen af administrative opgaver, som fx kundekontakt og sagsbehandling. Herunder kan deltageren identificere kundegrupper og kundetyper for at målrette den givne kundeservice. Endvidere kan deltageren - fx i relation til reklamationer - i den udstrækning det er realistisk, set i forhold til opstillede servicemål behandle disse med fokus på at skabe en positiv oplevelse for kunden.

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 skelne mellem kundetyper og kundegrupper og på den baggrund yde en målrettet kundeservice i det administrative arbejde.

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: 18-03-2013

Bevistekst:

Deltageren kan yde god kundeservice med henblik på at skabe en professionel og udbytterig relation til den enkelte kunde ; intern som ekstern i forbindelse med udførelsen af administrative opgaver, som fx kundekontakt og sagsbehandling.

Herunder kan deltageren identificere kundegrupper og kundetyper for at målrette den givne kundeservice.

Endvidere kan deltageren ; fx i relation til reklamationer - i den udstrækning det er realistisk, set i forhold til opstillede servicemål, behandle disse med fokus på at skabe en positiv oplevelse for kunden.