Frontmedarbejder - e-læring

6 UGERS JOBRETTET UDDANNELSE: Som frontmedarbejder inden for salg, service og anden kundebetjening er det vigtigt, at du repræsenterer virksomheden professionelt, da du er den første, kunden møder.
6 UGERS JOBRETTET UDDANNELSE: Som frontmedarbejder inden for salg, service og anden kundebetjening er det vigtigt, at du repræsenterer virksomheden professionelt, da du er den første, kunden møder.

Kursusinfo

På kurset lærer du om

På dette kursus lærer du en række grundlæggende kontorfærdigheder som service og kommunikation, tekstbehandling og lidt regnskab, så du bliver i stand til at:

- yde god kundeservice - fysisk som online
- præsentere virksomheden professionelt udadtil
- håndtere konflikter
- kommunikere tydeligt og præcist skriftligt
- udføre lettere regnskabsopgaver
- planlægge og styre kalendere og emails.

Dit og virksomhedens udbytte

Efter kurset er du bedre rustet til at præsentere virksomhedens udadtil professionelt, ligesom du gør dig mere attraktiv i jobs inden for kontor, receptioner, vikarbureauer og lignende.

Kursuspris

Faglærte og ufaglærte får tilskud. AMU-pris:
DKK 6.104,00

Pris (momsfrit):
DKK 19.465,60

Tilmelding

Målgruppe

Kurset er for dig, der er virksomhedens første møde med kunden. Du er måske i arbejde og har brug for at få opfrisket din viden, eller måske vil du gerne arbejde med salg, service og kundebetjening som fx:

- Kundeservicemedarbejder
- Salgskonsulent
- Servicemedarbejder
- Kundekonsulent
- Receptionist

Kurset henvender sig til områderne administration, detail, viden- og forretningsservice og offentlig forvaltning.

Hold

Løbende optag
Frontmedarbejder - e-læring

28 dage

Fag: Daglig registrering i et økonomistyringsprogram

Fagnummer: 45969	**Varighed** 2 dage
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 436,00	**Pris:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Administrative medarbejdere med lidt regnskabsmæssig erfaring i handels- og servicevirksomheder eller institutioner. Kurset henvender sig til medarbejdere, der varetager registrering og bogføring af daglige bilag.

Beskrivelse: Deltageren kan foretage virksomhedens daglige registreringer i et økonomistyringsprogram og arbejde med finansdelen af programmet, på baggrund af kendskab til et økonomistyringsprograms indhold og muligheder.

Deltageren kan foretage daglige registreringer i økonomistyringsprogrammets kassekladde samt udskrive tilhørende journaler og kontokort.
Deltageren kender og kan søge på hjemmesider, der er relaterede til regnskabslove m.m., og kan således holde sig ajour med de ændringer, der sker på området.

Fag: Præsentation af tal i regneark

Fagnummer: 40750	**Varighed** 1 dag
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 218,00	**Pris:** DKK 822,55

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod medarbejdere med administrative opgaver, som i deres arbejdsfunktion anvender IT regelmæssigt.

Beskrivelse: Deltageren kan udvælge de relevante data til præsentationen i regneark. Afhængig af opgavens karakter kan deltageren anvende en hensigtsmæssig grafisk fremstilling fx i forbindelse med præsentation af budgetter, regnskaber og salg.

Fag: Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd

Fagnummer: 44979	**Varighed** 5 dage
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 1.090,00	**Pris:** DKK 3.072,75

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveauet.

Beskrivelse: Deltageren kan, i jobfunktioner hvortil der kan udvikles arbejdsmarkedsuddannelser, anvende det givne fremmedsprog i typiske og basale kommunikative situationer, hvilket sætter deltageren i stand til at udføre sine daglige arbejdsfunktioner med anvendelse af fremmedsproget.
Deltageren kan på dette niveau bruge fremmedsproget situationsbestemt i forhold til målgruppe, sted og medie.

Uddannelsen kan gennemføres i fremmedsprogene engelsk, tysk, fransk, spansk, italiensk,svensk, norsk og kinesisk.

Fag: Bilagsbehandling med efterfølgende kasserapport

Fagnummer: 47381	**Varighed** 2 dage
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 436,00	**Pris:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, med lidt eller uden regnskabsmæssig erfaring, der arbejder med registrering og bogføring af daglige bilag.

Beskrivelse: Deltageren kan registrere dagligt forekommende bilag til finansbogholderiet, vedrørende køb og salg og omkostninger, og udarbejde en kasserapport, med tilhørende udregninger, postering og kassedifference samt afstemninger.

Deltageren har kendskab til Momsvejledningen og dens almindelige regler. Deltageren kan beregne og registrere moms samt afslutte det periodiske momsregnskab, herunder foretage digital indberetning og betaling til SKAT.

Fag: Medarbejderen som deltager i forandringsprocesser

Fagnummer: 44383	**Varighed** 2 dage
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 436,00	**Pris:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveauet.

Beskrivelse: Deltageren kan anvende værktøjer og metoder, der fremmer forandringsprocesser i relation til egen jobvaretagelse i faglærte og ufaglærte job. Deltageren kan forstå egen rolle i en forandringsproces og kan tage aktivt del i ændring af organisering og strukturering af arbejdsgange, problembehandlingsprocesser og andre dynamiske processer relevant for deltagerens jobfunktion.

Fag: Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

Fagnummer: 45389	**Varighed** 1 dag
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 218,00	**Pris:** DKK 822,55

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveauet.

Beskrivelse: Salgsmedarbejderen kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikthåndtering.

Salgsmedarbejderen kan med kendskab til kropssprogets betydning forbedre situationen i forhold til opstået konflikt i kundesituationer.

Salgsmedarbejderen kan klare vanskelige kundesituationer gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer.

Salgsmedarbejderen kan genkende forskellige kundetyper og forstå, hvordan de skal tackles i forhold til god kundeservice.

Salgsmedarbejderen kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

Fag: Online kundeservice og -rådgivning

Fagnummer: 47189	**Varighed** 2 dage
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 436,00	**Pris:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med webbaserede tjenester til virksomhedsprofilering. Medarbejderen arbejder inden for fx salg, markedsføring, kommunikation eller administration.

Beskrivelse: Deltageren kan anvende online services og tjenester, herunder webbaserede fora og netværk til kommunikation med og servicering af virksomhedens kunder, leverandører og samarbejdspartnere.
I forbindelse med online vejledning og rådgivning af kunder om virksomhedens produkter og serviceydelser kan deltageren sikre, at lovmæssige krav overholdes i relation til elektronisk markedsføring og handel.
Med sigte på at yde en optimal og integreret service kan deltageren kommunikere med og servicere kunden via såvel elektroniske medier som websider, herunder fx blogs,e-nyhedsbreve og mails samt telefonisk og i denne forbindelse vurdere, hvornår en personlig face-to-face rådgivning med fordel kan benyttes.

Fag: E-mail til jobbrug

Fagnummer: 47293	**Varighed** 2 dage
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 436,00	**Pris:** DKK 1.459,30

Målgruppe: Uddannelsesmålet retter sig mod AMU-målgruppen. Dvs. personer med en uddannelsesbaggrund til og med erhvervsuddannelsesniveauet.

Beskrivelse: Deltageren kan anvende et mailsystem, i forbindelse med sine opgaver, til såvel intern som ekstern kommunikation. Herunder kan deltageren formulere gode og læsevenlige mails og udnytte mediets præmisser fx anvende links og vedhæfte filer og har kendskab til andre online-kommunikationsformer – fx chat. Ligeledes kan deltageren anvende et mailsystem til planlægningsopgaver og kan bruge disse i forbindelse med intern kommunikation og samarbejde.

Fag: Kundeservice i administrative funktioner

Fagnummer: 47296	**Varighed** 1 dag
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 218,00	**Pris:** DKK 822,55

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

Beskrivelse: 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.

Fag: Håndtering af personoplysninger

Fagnummer: 48653	**Varighed** 2 dage
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 436,00	**Pris:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til ufaglærte og faglærte administrative medarbejdere i større eller mindre institutioner og virksomheder, der arbejder med personoplysninger.

Beskrivelse: Deltageren kan behandle personoplysninger i overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningen og selvstændigt skelne mellem almindelige og følsomme oplysninger og behandlingen heraf.

Deltageren kan identificere risici og foretage sikkerhedsforanstaltninger i de administrative opgaver.

Deltageren kan fastlægge procedurer i de administrative opgaver for berigtigelse og sletning af data samt håndtering ved databrud.

Deltageren kan anvende vejledninger og andet hjælpemateriale fra Datatilsynet i relation til de administrative opgaver.

Fag: Anvende regneark til beregninger og præsentation

Fagnummer: 49826	**Varighed** 2 dage
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 436,00	**Pris:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere, der har brug for at kunne foretage simple beregninger og præsentationer/layout i regneark.

Beskrivelse: Deltageren kan oprette enkle formler og formatere et regneark, så det er præsentabelt og overskueligt, samt definere sideopsætning til udskrivning af regneark.

Fag: Formulering og opbygning af tekster

Fagnummer: 22488	**Varighed** 2 dage
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 436,00	**Pris:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere, der arbejder med skriftlig kommunikation.

Beskrivelse: Deltageren kan i forbindelse med varetagelse af administrative funktioner, disponere og skrive tekster, som skal anvendes til ekstern og intern skriftlig kommunikation.
Deltageren kan desuden formulere sig i et flydende og letforståeligt sprog afpasset efter målgruppen og interne krav, fx virksomhedsprofil eller sprogpolitik.
Deltageren kan benytte AI som værktøj til at formulere tekster og forholde sig kritisk til de forslag der fremkommer og anvende AI under overholdelse af GDPR-regler.
Endelig kender deltageren til de skriftsproglige og opsætningsmæssige krav, der kendetegner printede/trykte tekster, og kan opbygge skabeloner, som sikrer et fælles grundlag i den skriftlige kommunikation.

Fag: Opstillinger og layout i tekst

Fagnummer: 23444	**Varighed** 2 dage
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 436,00	**Pris:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere, der arbejder med eller ønsker at arbejde administrativt med dokumenter i et tekstbehandlingsprogram, herunder notater, breve, lister eller opslag.

Beskrivelse: Deltageren kan anvende et tekstbehandlingsprograms opstillingsmuligheder, herunder tabulatorer, indrykninger, spalter, tabeller og punkter i flere niveauer, til at fremstille dokumenter som fx mødeindkaldelser, referater og produktblade. I den forbindelse kan deltageren vurdere, hvilke af disse muligheder der egner sig bedst til en given opgave.

Deltageren kan desuden anvende AI til at få forslag til, hvordan et dokument kan opstilles, og kan vurdere, forslagenes relevans i forhold til opgaven, og passer til den ønskede præsentation, fx i spalter eller tabeller.

Fag: Skriv og formater mindre tekster

Fagnummer: 23445	**Varighed** 2 dage
Faglærte og ufaglærte får tilskud. **AMU-pris:** DKK 436,00	**Pris:** DKK 1.385,10

Målgruppe: Kurset retter sig mod ufaglærte og faglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der har lidt eller ingen erfaring i at arbejde med et tekstbehandlingsprogram, og som vil lære at bruge AI som et værktøj til brug i dette arbejde.

Beskrivelse: Deltageren kan benytte basisfunktioner i tekstbehandling til at skrive og formatere mindre tekster som fx breve og opslag. Deltageren kan rette, flytte og redigere teksten, så den bliver overskuelig og læsevenlig.
Deltageren kan ved hjælp af programmets tabelfunktion oprette enkle skemaer og opstillinger i form af fx prislister og notater.
Deltageren kan formulere enkle prompts til en AI, som støtte i arbejdet med tekster, fx sproglig forbedring eller korrekturforslag, og forholde sig kritisk til de forslag deltageren får.