# Online kundeservice og -rådgivning

## Kort fortalt

Efter uddannelsen kan deltageren servicere, rådgive og kommunikere med kunder og samarbejdspartnere på online fora såsom blogs og e-nyhedsbreve og derved øge kendskabet til og tilfredsheden med virksomhedens produkter og services.

## Kursusinfo

### Lær at kommunikere med dine kunder online

På kurset arbejder du med kundeservice via online- og sociale medier. Du lærer, hvordan du kan anvende blogs og nyhedsbreve i din kundeservice – og hvornår personlig eller telefonisk kontakt er bedre. Du får også indblik i, hvad shitstorme er – og hvilken lovgivning du skal overholde, når du kommunikerer med fx billeder og video online. Du får også indblik i det mest basale ved annoncering på Facebook, og hvordan du kan arbejde med e-mailmarketing som en del af din kundeservice.

### Kursets indhold

- Online kundeservice via fx blogs og nyhedsbreve
- Blogging
- Annoncering på Facebook
- Den digitale kunderejse
- Nyhedsbreve og automatisering af nyhedsbreve i MailChimp
- Mersalg og fastholdelse af kunder
- Automatiseret kundeservice med Facebook Messenger og chatbots
- Konflikthåndtering (shitstorme)
- Relevant lovgivning – markedsføringsloven, ophavsretten (billeder og video) og persondataforordningen

### Antal kursusdage

2 dage

## Kontakt



Kristina Damborg Lundsgaard
Kursussekretær
27886014
kklu@ah.dk

## Kursuspris

**AMU-pris:**
DKK 436,00

**Uden for AMU-målgruppe:**
DKK 1.385,10

## Tilmelding