

# 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
- Konfliktåndtering (shitstorme)
- Relevant lovgivning – markedsføringsloven, ophavsretten (billeder og video) og persondataforordningen

## Antal kursusdage

2 dage

## Fag: Online kundeservice og -rådgivning

**> Fagnummer:**

47189

**> Varighed:**

2 dage

**> AMU-pris:**

DKK 252,00

**> Uden for målgruppe:**

DKK 1.203,00

**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.

**> Kontakt**

Tina Nørgaard  
91333309  
tinn@ah.dk

**> Kursuspris**

**AMU-pris:**  
DKK 252,00

**Uden for AMU-  
målgruppe:**  
DKK 1.203,00

**> Tilmelding**

**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.