

# Samtalestyring i kundekontaktfunktioner

## Kort fortalt

Efter uddannelsen kan deltageren udføre en bevidst styring af indgående og udgående samtaler og anvende korrekte teknikker i telefonsamtalen med kunden, også i stressede situationer og ved ydre påvirkninger.

## Fag: Samtalestyring i kundekontaktfunktioner

**> Fagnummer:**

47250

**> 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 eller ønsker at arbejde med kundekontakt via telefonen.

**Beskrivelse:** Deltageren kan i kundekontaktfunktionen udføre en bevidst styring af indgående og udgående samtaler og anvende korrekte teknikker i telefonsamtalen med kunden, også i stressede situationer og ved ydre påvirkninger. Samtidig bliver deltageren bevidst om samtalens inddeling i faser og kan identificere elementerne i samtalen samt udvælge og anvende de relevante kommunikationsværktøjer korrekt.

**> Kontakt**

Tina Vammen

91333306

tva@ah.dk

**> Kursuspris****AMU-pris:**

DKK 252,00

**Uden for AMU-****målgruppe:**

DKK 1.203,00

**> Tilmelding**