

# 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.

## Hold

### > 14-02-2022

Samtalestyring i kundekontaktfunktioner  
Langagervej 16 9220 Aalborg Øst

2 dage

Fjernundervisning

### > 14-02-2022

Samtalestyring i kundekontaktfunktioner  
Langagervej 16 9220 Aalborg Øst

2 dage

Daghold

### > 12-09-2022

Samtalestyring i kundekontaktfunktioner  
Langagervej 16 9220 Aalborg Øst

2 dage

Daghold

## 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

