

Frontmedarbejder

Kursusinfo

Bliv klædt på til jobs inden for service og kundebetjening

Ønsker du at blive klædt på til at være virksomhedens ansigt udadtil? Dette kursus giver dig indsigt, færdigheder og værktøjer til at være frontmedarbejder, virksomhedens første møde med kunden i en lang række brancher.

Du får kompetencer inden for kundeservice, kommunikation på nettet, konflikthåndtering, grundlæggende kontorfærdigheder, forretningsengelsk og grundlæggende regnskab. Kurset er målrettet jobs som kundeservicemedarbejder, salgskonsulent, kundekonsulent, receptionist, i vikarbureauer mv.

Kurset er for dig, der ønsker at:

- opnå kvalifikationer til at være frontmedarbejder i mange forskellige brancher
- få værktøjskassen fyldt med kompetencer inden for kundeservice
- styrke din evne til at være i fokus som nøgleperson og håndtere udfordrende situationer
- kommunikere serviceminded og loyalitetsskabende

Forudsætninger

Der kræves ikke særlige forudsætninger for at deltage på kurset.

Antal kursusdage

30 dage.

Kursets moduler

Kurset er opbygget af 5 moduler.

MODUL 1 – Grundlæggende kontorfærdigheder (11 dage)

Du lærer at bruge tekstbehandling og mail samt indskrive relevante data i regneark til præsentation fx af budgetter og salgsoptstillinger. Der anvendes MS Office, Word, Excel og Outlook i træningen. Derudover gennemgås regler for håndtering af personoplysninger og standardisering af dokumenter.

MODUL 2 – Bogføring og kasserapport (3 dage)

Du lærer at registrere daglige bilag vedrørende køb og salg og omkostninger samt at udarbejde en kasserapport, lave afstemninger samt foretage digital indberetning af moms og skat.

MODUL 3 – Skriftlig kommunikation (3 dage)

Du får fokus på en direkte, præcis og personlig intern og eksternt kommunikation, så dit skriftlige arbejde fremstår skarpt og professionelt. Du lærer at definere din målgruppe og at skrive, opstille og redigere tekster på papir og mail, så de er overskuelige og kundevenlige med fokus på, at budskabet trænger igennem. Du lærer at anvende et sprogbrug tilpasset samtalens formål, aflæse kropssprog, anvende aktiv lytning og spørgeteknikker samt give konstruktiv feedback.

► Kontakt

Tina Vammen
91333306
tva@ah.dk

► Kursuspris

AMU-pris:
DKK 4.996,00

**Uden for AMU-
målgruppe:**
DKK 18.630,00

► Tilmelding



MODUL 4 – Service og kundebetjening (8 dage)

Som frontmedarbejder skal du yde den bedste service i alle situationer, også når det er svært. På dette modul arbejder vi med den gode kundeservice og -rådgivning, optimal kommunikation og konflikthåndtering. Du bliver skarp på at skabe en professionel og udbytterig relation til den enkelte kunde og behandle reklamationer som en positiv oplevelse for kunden. Der er fokus på at samarbejde effektivt i grupper i virksomheden gennem aktiv medvirken i problem- og konfliktløsning.

MODUL 5 – Forretningsengelsk (5 dage)

Du får samtaletræning og udvidet dit ordforråd, så du fremstår mere sikkert i din kommunikation på engelsk i forretningsmæssige situationer.

Fag: Standardisering af virksomhedens dokumenter

> Fagnummer: 44350	> Varighed 1 dag
> AMU-pris: DKK 190,00	> Uden for målgruppe: DKK 747,75

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

Beskrivelse: Deltageren kan oprette og anvende standardiseringsfunktioner f.eks. enkle typografier og skabeloner til at gøre virksomhedens interne og eksterne dokumenter ensartede. Deltageren har kendskab til tekstbehandlingssystemets forskellige layoutmæssige virkemidler og deres effekt.

Fag: Fletning af dokumenter til masseproduktion

> Fagnummer: 44354	> Varighed 1 dag
> AMU-pris: DKK 190,00	> Uden for målgruppe: DKK 747,75

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

Beskrivelse: Deltageren kan anvende elektroniske masseproduktionsfunktioner ved udarbejdelse af adresselister og labels i forbindelse med udsendelse af virksomhedens dokumenter, f.eks. breve og e-mails. Deltageren kan selvstændigt vurdere anvendelsen af masseproduktionsfunktionerne i forhold til opgavens karakter sat i forhold til en tidsmæssig gevinst ved at anvende funktionen frem for manuel udførelse.

Fag: Effektiv anvendelse af e-mail- og kalendersystemer

> Fagnummer:

40749

> Varighed

1 dag

> AMU-pris:

DKK 190,00

> Uden for målgruppe:

DKK 716,50

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

Beskrivelse: Deltageren kan effektivt og hensigtsmæssigt håndtere daglige kommunikationsrutiner gennem anvendelse af e-mails fx automatiseringer ved afsendelse og modtagelse af e-mails. Deltageren kan sikre møde- og aftaleaktiviteter gennem anvendelse af kalendersystemet fx håndtering af flere kalendere, udgivelse af kalendere og mødeplanlægning. Deltageren kan følge egne og andres arbejdsopgavers gennemførelse ved hjælp af opgavestyring fx påmindelser, organisering og deling.

Fag: Præsentation af tal i regneark

> Fagnummer:

40750

> Varighed

1 dag

> AMU-pris:

DKK 190,00

> Uden for målgruppe:

DKK 716,50

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

> AMU-pris:

DKK 950,00

> Uden for målgruppe:

DKK 2.662,50

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

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

> 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, 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: Samarbejde i grupper i virksomheden

> Fagnummer:

45983

> Varighed

2 dage

> AMU-pris:

DKK 380,00

> Uden for målgruppe:

DKK 1.203,00

Målgruppe: Medarbejdere som i deres arbejde indgår i forskellige gruppekonstellationer.

Beskrivelse: Deltageren kan bevidst rette fokus på egen arbejdsindsats i en eksisterende/aktuel arbejds- eller projektgruppe og tilpasse sin arbejdsindsats således at den er med til, at sikre sammenhæng imellem gruppens og virksomhedens mål. Endvidere kan deltageren aktivt indgå i arbejdet med at minimere de processer, der hindrer samarbejde og kan styrke de processer, der fremmer samarbejde i virksomheden. Endvidere kan deltageren bidrage til at understøtte udviklingen af et godt arbejdsmiljø.

Fag: Konflikthåndtering for salgsmedarbejderen

> Fagnummer:

45389

> Varighed

1 dag

> AMU-pris:

DKK 126,00

> Uden for målgruppe:

DKK 716,50

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

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

› **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.

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: Indskrivning og formatering af mindre tekster

› **Fagnummer:**

47217

› **Varighed**

2 dage

› **AMU-pris:**

DKK 380,00

› **Uden for målgruppe:**

DKK 1.203,00

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

Beskrivelse: Deltageren kan benytte basisfunktioner i tekstbehandling til indskrivning og formatering af mindre tekster som fx breve og opslag samt anvende redigeringsfaciliteter til fx sletning, flytning og kopiering af tekst. Endvidere kan deltageren definere enkel sideopsætning, herunder fx margener og sidenummerering samt anvende tekstbehandlingsprogrammets stavekontrol og hjælpefunktion. Ved hjælp af programmets tabelfunktion kan deltageren desuden oprette enkle skemaer og opstillinger i form af fx prislister og notater.

Fag: Anvendelse af regneark til enkle beregninger

► **Fagnummer:**

47218

► **Varighed**

2 dage

► **AMU-pris:**

DKK 380,00

► **Uden for målgruppe:**

DKK 1.203,00

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

Beskrivelse: Deltageren kan oprette nye og redigere eksisterende regneark samt oprette enkle formler og foretage flytning og kopiering heraf under hensyntagen til regnearkets opbygning. Desuden kan deltageren formatere et regneark, så det er præsentabelt og overskueligt, og sortere og filtrere data i eksempelvis kundelister, lageroptegnelser, prislister eller varefortegnelser samt definere sideopsætning til udskrivning af regneark.

Fag: Opstillinger og layout i tekst

► **Fagnummer:**

47215

► **Varighed**

2 dage

► **AMU-pris:**

DKK 380,00

► **Uden for målgruppe:**

DKK 1.265,50

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til personer i faglærte og ufaglærte jobs, som arbejder med eller ønsker at arbejde administrativt med dokumenter i et tekstbehandlingsprogram, herunder notater, breve, lister eller opslag.

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

Fag: Kommunikation og feedback i administrativt arbejde

► **Fagnummer:**

47297

► **Varighed**

1 dag

► **AMU-pris:**

DKK 126,00

► **Uden for målgruppe:**

DKK 716,50

Målgruppe: Uddannelsen er udviklet til personer i faglærte og ufaglærte jobs, som arbejder med eller ønsker at arbejde med borger- og kundekontakt knyttet til det administrative arbejde.

Beskrivelse: Deltageren kan sætte rammer og lægge en strategi for forskellige typer samtaler med kunder, borgere og kolleger, fx vejlednings- og rådgivningssamtaler. Deltageren kan anvende et sprogbrug tilpasset samtalens formål og hermed bidrage til en effektiv opgave- og problemløsning. Herunder kan deltageren aflæse kropssprog, anvende aktiv lytning og relevante spørgeteknikker samt give konstruktiv feedback, sådan at de administrative kommunikative opgaver løses bedst muligt.

Fag: Tekster på papir - formulering og opbygning

► **Fagnummer:**

47300

► **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 skriftlig kommunikation.

Beskrivelse: Deltageren kan i forbindelse med varetagelse af administrative funktioner, disponere og skrive tekster, som skal anvendes til eksternt og intern skriftlig kommunikation. Endvidere kan deltageren formulere sig i et flydende og letforståeligt sprog afpasset efter målgruppen og interne krav, fx virksomhedsprofil eller sprogpolitik. Endeligt 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: Kundeservice i administrative funktioner

► **Fagnummer:**

47296

► **Varighed**

1 dag

► **AMU-pris:**

DKK 126,00

► **Uden for målgruppe:**

DKK 716,50

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 eksternt 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: 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.

Fag: Håndtering af personoplysninger

> Fagnummer:

48653

> Varighed

2 dage

> AMU-pris:

DKK 380,00

> Uden for målgruppe:

DKK 1.203,00

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.