

Grundlæggende E-Handel

Fag: Udvikling af e-koncepter og produktdifferentiering

Fagnummer: 45952	Varighed 2 dage
AMU-pris: DKK 428,00	Uden for målgruppe: DKK 1.370,30

Målgruppe: Målgruppen for kurset er virksomhedsejere og ansatte i handels- og serviceerhvervet som vil starte eller udvide sit firma med e-forretning eller som ønsker at forbedre de eksisterende e-løsninger. Kurset er målrettet til amu-målgruppen, til medarbejdere der arbejder dagligt med salg og service, kommunikation og markedsføring.

Beskrivelse: Med udgangspunkt i firmaets kundeanalyse og e-strategi kan deltageren udvikle virksomhedens online koncept(er) og via web-profilering arbejde med produkt- og målgruppedifferentiering for at skabe salg.

Deltageren har kendskab til konceptudvikling i forhold til tema-websites og kan medvirke i udviklingen af firmaets e-koncept(er) ved at arbejde med storytelling og formulering og præsentation af budskaber, der underbygger produkternes egenskaber på Internettet.

Deltageren kender muligheder for at opnå en "word of mouth" marketing effekt via dialogintegration, og den effekt den har for virksomheden i forhold til de "features", services og oplysninger som tilbydes online. Deltageren har desuden forståelse for kundeloyalitetsprogrammer, der kan tilbydes online og kan fremme salg.

Fag: Reklamationshåndtering

Fagnummer: 44478	Varighed 1 dag
AMU-pris: DKK 214,00	Uden for målgruppe: DKK 815,15

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

Beskrivelse: Deltageren kan give kunden korrekt og serviceorienteret information om forbrugerrettigheder m.v. ved køb af varer og kan håndtere en efterfølgende reklamation fra kunden.

Jobfunktionen kræver at deltageren har viden om:

- Kundens krav i forbindelse med en reklamation
- Forskellen mellem reklamationsret, garanti og tillægssikringer
- Købelovens bestemmelser og reklamationsret
- Hvordan man bl.a. via elektroniske søgesystemer opdaterer sin viden om gældende regler på området.

Kursuspris

AMU:
DKK 1.040,00

Uden for målgruppe:
DKK 3.449,75

Tilmelding



Fag: Online kundeservice og -rådgivning

Fagnummer: 47189	Varighed 2 dage
AMU-pris: DKK 428,00	Uden for målgruppe: DKK 1.370,30

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.