

Telefonisk salg og kundekendskab

Fag: Telefonisk salg i kundekontaktfunktioner

Fagnummer: 47252	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 eller ønsker at arbejde med telefonsalg.

Beskrivelse: Deltageren kan gennemføre et grundlæggende telefonisk salg af virksomhedens services og produkter ved såvel indgående kontakt, som når deltageren i jobfunktionen skal kontakte kunden med henblik på enten salg af services eller produkter, eller på at gentegne tabte kunder. Desuden kan deltageren få kontakt med relevante kunder på en venlig, tillidsvækkende og effektiv måde samt udføre en målrettet præsentation af virksomhedens produkter og services samt afdække købsmotiver, ønsker og behov og anvende teknikker til at afslutte salg. Herefter kan deltageren afslutte kontakten på en positiv måde.

Fag: Samtaler og kundetyper i kundekontaktfunktioner

Fagnummer: 47248	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 eller ønsker at arbejde med kundekontakt via telefonen.

Beskrivelse: Deltageren kan anvende grundlæggende samtaleteknik ved indgående og udgående telefonsamtaler, herunder anvende korrekt stemmeføring, intonation samt lytte- og spørgeteknik i overensstemmelse med politikker og profil mål for kundekontaktfunktionen. Herunder kan deltageren identificere forskellige kundetyper og gennemføre forskellige typer telefonsamtaler med anvendelse af kundetilpasset samtaleteknik, herunder opnå forståelse for effekten ved at anvende forskellige samtaleteknikker til forskellige kunder.

Kursuspris

AMU:
DKK 756,00

Uden for målgruppe:
DKK 3.580,50

Tilmelding



Fag: Samtalestyring i kundekontaktfunktioner

Fagnummer: 47250	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 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 samtalsinddeling i faser og kan identificere elementerne i samtalen samt udvælge og anvende de relevante kommunikationsværktøjer korrekt.