Online kundeservice og -rådgivning

I en digital tidsalder er online kundeservice og rådgivning en vigtig del af enhver virksomheds succes. Lær at servicere og rådgive kunder professionelt. Kurset hjælper dig med at styrke virksomhedens relationer og øge kundetilfredsheden.
På dette kursus lærer du at kommunikere professionelt med kunder og samarbejdspartnere via blogs, e-nyhedsbreve og andre digitale platforme.

Kurset giver dig værktøjerne til at øge kundetilfredsheden og styrke kendskabet til din virksomheds produkter og services – alt sammen med fokus på effektiv og lovlig online kommunikation.

Du lærer at vælge de bedste kommunikationskanaler til hver situation og sikrer, at din rådgivning altid opfylder kundens behov – både online og i den fysiske verden.

Efter kurset kan du med sikkerhed servicere og rådgive kunder professionelt på online platforme. Du bliver en vigtig brik i virksomhedens digitale kommunikation og er i stand til at skabe stærke relationer med både kunder og samarbejdspartnere.

Indhold

- Kommunikere professionelt med kunder via blogs, mails og e-nyhedsbreve.
- Overholde de lovgivningsmæssige krav for elektronisk markedsføring og handel.
- Tilpasse din rådgivning til kundens behov – både online, telefonisk og ved behov for personlig face-to-face kontakt.
- Anvende digitale værktøjer til at skabe en integreret og optimal kundeservice.

Målgruppe
Kurset er relevant for dig, der arbejder med salg, markedsføring, kommunikation eller administration og har ansvar for virksomhedens webbaserede tjenester.

Prøve og bevis
Kurset afsluttes med en prøve, der har til formål at opsummere den viden, du har tilegnet dig under undervisningen. Hvis du deltager aktivt og engageret, har du gode chancer for at bestå.

Når du består, modtager du et AMU-bevis i din e-Boks, som dokumenterer dine nye færdigheder.
Læs mere om AMU-prøver

Kursusinfo

3 gode grunde til at deltage i kurset

1. **Forstå kunderne bedre:** Du lærer at bruge digitale platforme til at forstå kundernes ønsker og behov
2. **Spar tid og ressourcer:** Effektiv online kommunikation kan reducere behovet for fysisk mødeaktivitet
3. **Få styr på lovgivningen:** Bliv klædt på til at håndtere juridiske krav ved elektronisk handel og markedsføring

Kursuspris

Inden for AMUs målgruppe:
DKK 436,00

Uden for AMUs målgruppe:
DKK 1.385,10

Tilmelding

Fag: Online kundeservice og -rådgivning

Fagnummer: 47189	**Varighed** 2 dage
Inden for AMUs målgruppe: DKK 436,00	**Uden for AMUs målgruppe:** DKK 1.385,10

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.