

# Frontmedarbejder inden for salg, service og anden kundebetjening

## 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, konflikthåndtering, samarbejde, grundlæggende kontorfærdigheder og forretningsengelsk. 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

## Kursets moduler

Kurset er opbygget af 4 moduler:

### MODUL 1 – Grundlæggende kontorfærdigheder (14 dage)

Du lærer at bruge tekstbehandling og mail samt indskrive relevante data i regneark til præsentation fx af budgetter og salgsoptillinger. Der anvendes MS Office, Word, Excel og Outlook i træningen. Derudover gennemgås regler for håndtering af personoplysninger. Du lærer desuden, hvordan du kan anvende data til at understøtte arbejdsprocesser og forretningsudvikling.

### MODUL 2 – Kommunikation og samarbejde (5 dage)

Du får fokus på en direkte, præcis og personlig intern og ekstern kommunikation, så din kommunikation fremstår skarp og professionelt. Du lærer at definere din målgruppe og at skrive, opstille og redigere tekster, 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. Du lærer desuden om effektivt samarbejde i grupper i virksomheden gennem aktiv medvirken i problem- og konfliktløsning, så du dermed er i stand til at styrke de processer, der fremmer samarbejde i den administrative funktion.

## Kontakt



Kristina Damborg  
Lundsgaard  
Kursussekretær  
27886014  
kklu@ah.dk

## Kursuspris

**AMU-pris:**  
DKK 6.240,00

**Uden for AMU-  
målgruppe:**  
DKK 20.306,95

## Tilmelding



## MODUL 3 – Service og kundebetjening (6 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 4 – Forretningsengelsk (5 dage)

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

## Forudsætninger

Der kræves ingen særlige forudsætninger for at deltage på kurset.

## Antal kursusdage

30 dage.

## Hold

---

### 02-09-2024

Frontmedarbejder  
Langagervej 16 9220 Aalborg Øst

30 dage

Daghold

---

### 02-09-2024

Frontmedarbejder  
Langagervej 16 9220 Aalborg Øst

30 dage

Fjernundervisning

## Fag: Fletning af dokumenter til masseproduktion

|                                |                                          |
|--------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>44354     | <b>Varighed</b><br>1 dag                 |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 208,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 826,10 |

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

**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

|                                |                                          |
|--------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>40749     | <b>Varighed</b><br>1 dag                 |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 208,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 789,95 |

**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 opgavestyling fx påmindelser, organisering og deling.

## Fag: Præsentation af tal i regneark

|                                |                                          |
|--------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>40750     | <b>Varighed</b><br>1 dag                 |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 208,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 789,95 |

**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

|                                  |                                            |
|----------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>44979       | <b>Varighed</b><br>5 dage                  |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 1.040,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 2.949,75 |

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

**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: Samarbejde i grupper i virksomheden

|                                |                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>45983     | <b>Varighed</b><br>2 dage                  |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 416,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 1.329,90 |

**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

|                                |                                          |
|--------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>45389     | <b>Varighed</b><br>1 dag                 |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 208,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 789,95 |

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

**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

|                                |                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>47189     | <b>Varighed</b><br>2 dage                  |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 416,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 1.329,90 |

**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

|                                |                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>47217     | <b>Varighed</b><br>2 dage                  |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 416,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 1.329,90 |

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

**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 stavetkontrol og hjælpefunktion. Ved hjælp af programmets tabelfunktion kan deltageren desuden oprette enkle skemaer og opstillinger i form af fx prislister og notater.

## Fag: Opstillinger og layout i tekst

|                                |                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>47215     | <b>Varighed</b><br>2 dage                  |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 416,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 1.402,20 |

**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

|                                |                                          |
|--------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>47297     | <b>Varighed</b><br>1 dag                 |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 208,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 789,95 |

**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

|                                |                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>47300     | <b>Varighed</b><br>2 dage                  |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 416,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 1.329,90 |

**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 ekstern og intern skriftlig kommunikation. Endvidere kan deltageren formulere sig i et flydende og letforståeligt sprog afpasset efter målgruppen og interne krav, fx virksomheds profil 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

|                                |                                          |
|--------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>47296     | <b>Varighed</b><br>1 dag                 |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 208,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 789,95 |

**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 ekstern 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

|                                |                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>47250     | <b>Varighed</b><br>2 dage                  |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 416,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 1.329,90 |

**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 samtals inddeling i faser og kan identificere elementerne i samtalen samt udvælge og anvende de relevante kommunikationsværktøjer korrekt.

## Fag: Håndtering af personoplysninger

|                                |                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>48653     | <b>Varighed</b><br>2 dage                  |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 416,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 1.329,90 |

**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.

## Fag: Datahåndtering for administrative medarbejdere

|                                |                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>49755     | <b>Varighed</b><br>3 dage                  |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 624,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 1.869,85 |

**Målgruppe:** Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte administrative medarbejdere, der arbejder med indsamling og analyse af data der kan understøtte arbejdsprocesser og forretningsudvikling.

**Beskrivelse:** Deltageren kan afdække hvilke data der er værdifulde for virksomheden samt indsamle og analysere data i forhold til at understøtte arbejdsprocesser eller forretningsudvikling.

Deltageren kan identificere forskellige datatyper og datakilder for derigennem at kunne understøtte udvalgte arbejdsprocesser og skabe overblik.

Behandlingen af data skal ske i overensstemmelse med gældende lovgivning; herunder GDPR, dataetik og sikkerhed.

Deltageren kan behandle store datamængder.

## Fag: Anvende regneark til beregninger og præsentation

|                                |                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Fagnummer:</b><br>49826     | <b>Varighed</b><br>2 dage                  |
| <b>AMU-pris:</b><br>DKK 416,00 | <b>Uden for målgruppe:</b><br>DKK 1.329,90 |

**Målgruppe:** Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere, der har brug for at kunne foretage simple beregninger og præsentationer/layout i regneark.

**Beskrivelse:** Deltageren kan oprette enkle formler og formatere et regneark, så det er præsentabelt og overskueligt, samt definere sideopsætning til udskrivning af regneark.