



Kundekontaktcenter

Kan du lide salg, service og at tale i telefon, og har du en god telefonstemme, så kundekontaktcenteruddannelsen måske noget for dig.

Du er altid velkommen til at søge råd og vejledning hos vejlederne ved Herningsholm Erhvervsskole.

Vi kan hjælpe med at planlægge et uddannelsesforløb, hvor vi tilgodeser dine ønsker og behov.

Ring på tlf. 7213 4500 eller send en mail til: mail@herningsholm.dk

GRUNDFORLØB

Uddannelsen er opdelt i et grundforløb og et hovedforløb. Grundforløbet varer et år på handelsskole.

Når du er tilmeldt, kan du få en samtale med din kommende kontaktlærer eller vejleder på skolen. Sammen laver I din uddannelsesplan.

Kundekontaktcenteruddannelsen retter sig primært mod jobfunktioner inden for salg, service, vejledning og information til forskellige kundegrupper. Du skal til prøve i en række fag på grundforløbet. Efter grundforløbet får du et bevis, der giver adgang til hovedforløbet.

ADGANGSKRAV TIL HOVEDFORLØB

For at begynde på skoleperioden i hovedforløbet er det en betingelse, at du har bestået følgende grundfag:

- Dansk (Niveau D)
- Informationsteknologi (Niveau D)
- Salg og service (Niveau D)

HOVEDFORLØB

På hovedforløbet, der ligeledes varer et år, er der skoleophold på mellem 19 og 39 dage, afhængig af de valg-

fag du vælger i din uddannelsesplan. Resten af tiden er du i praktik i et kundekontaktcenter.

Du skal selv finde en praktikplads.

Det kan være svært, men du kan evt. få hjælp af skolen.

Når du har fundet et godkendt praktiksted, skal du indgå en skriftlig uddannelsesaftale, der fungerer som ansættelseskontrakt.

I hovedforløbet arbejder du efter en uddannelsesplan, som du laver sammen med praktikstedet.

KUNDEKONTAKTCENTER

På uddannelsen får du en grundlæggende viden om kommunikation og kundepleje. Du lærer også noget om virksomhedskultur og forretning.

Det er afgørende, at kunder får den rette information på en venlig og præcis måde. På uddannelsen lærer du derfor at tage imod klager, og du lærer selv at arbejde med spørgeteknikker og at indhente informationer.

Arbejdet i et kundekontaktcenter er baseret på teamwork, derfor lærer du at indgå konstruktivt i et samar-

bejde, og du får erfaring med planlægning og problemløsning. Ordremodtagelse og abonnementsalg er også emner på uddannelsen. I praktikperioderne arbejder du på et kundekontaktcenter. Du bliver god til kundepleje og professionel telefonkommunikation, og du lærer at arbejde sammen med kolleger. På hovedforløbet er der prøver, og du får karakterer undervejs. Du afslutter med praktisk og teoretisk prøve, og du modtager uddannelsesbevis.

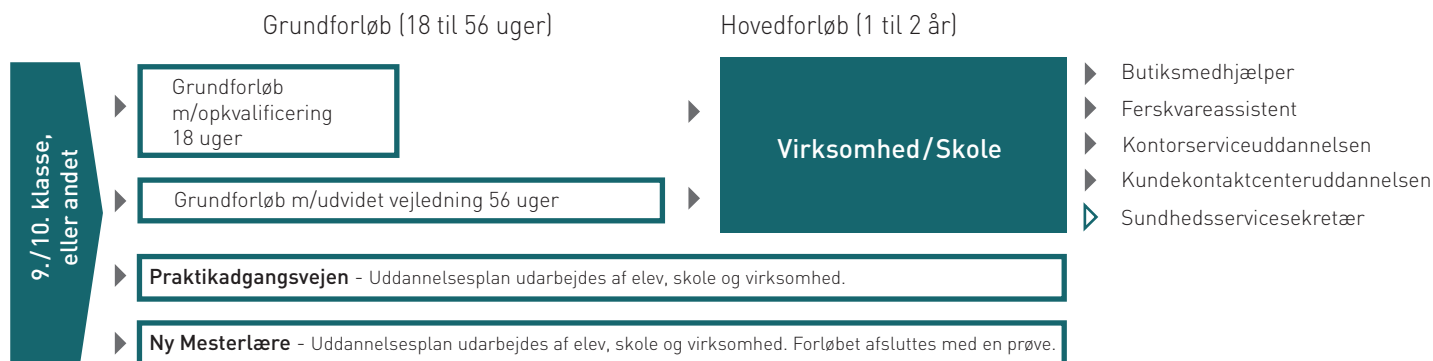
FREMTIDSMULIGHEDER

Du kan finde beskæftigelse inden for call-centre, kundekontaktcentre, analyseinstitutter og i virksomheder, der arbejder udpræget med kundeservice og hotlinefunktioner.



Kundekontaktcenter

UDDANNELSESMODEL 1 - KORTE TRINDELTE UDDANNELSER*



* De korte trindelte uddannelser giver adgang til uddannelserne i Uddannelsesmodel 2

▶ Uddannelsen er skolebaseret med korterevarende ophold på forskellige arbejdspladser i sundhedssektoren

HERNINGSHOLM
ERHVERVSSKOLE

Hovedadministration
Lillelundvej 21
DK-7400 Herning
Tlf. +45 7213 4500
www.herningsholm.dk