# Kommunikation og feedback i administrativt arbejde

## Fag: Kommunikation og feedback i administrativt arbejde

| | |
|---|---|
| **Fagnummer:**<br>47297 | **Varighed**<br>1 dag |
| **AMU-pris:**<br>DKK 218,00 | **Uden for målgruppe:**<br>DKK 822,55 |

**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: Samtalestyring i kundekontaktfunktioner

| | |
|---|---|
| **Fagnummer:**<br>47250 | **Varighed**<br>2 dage |
| **AMU-pris:**<br>DKK 436,00 | **Uden for målgruppe:**<br>DKK 1.385,10 |

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

## Kontakt

Find kontakt via hjemmesiden

## Kursuspris

**AMU:**
DKK 1.090,00

**Uden for målgruppe:**
DKK 3.592,75

## Tilmelding

## Fag: Skriftlig kommunikation - sprog og sprogbrug

| | |
|---|---|
| **Fagnummer:**<br>22487 | **Varighed**<br>2 dage |
| **AMU-pris:**<br>DKK 436,00 | **Uden for målgruppe:**<br>DKK 1.385,10 |

**Målgruppe:** Kurset retter sig mod faglærte og ufaglærte medarbejdere i større eller mindre virksomheder, der arbejder med skriftlig kommunikation.

**Beskrivelse:** Deltageren kan i forbindelse med varetagelse af administrative funktioner skrive på et retskrivningsmæssigt og grammatisk korrekt dansk og bruge sproget til at formulere veldisponerede, forståelige og målrettede tekster.
Deltageren kan benytte AI som værktøj til at formulere tekster og forholde sig kritisk til de forslag, der fremkommer og anvende AI under overholdelse af GDPR-regler.
Deltageren har desuden kendskab til kilder om sproglige udviklinger med henblik på at have opdateret viden om sproget og sprogbrug.