

## NÅR SMIL SKABER SMIL

Mål: 47296 + 47247

### Hvorfor deltage?

Begrebet *service* ændrer sig hele tiden.

Kundernes forventninger ændrer sig, og det samme gør teknologien. Derfor er det en god idé at få opfrisket sine servicefærdigheder en gang i mellem, og det er fokus for dette kursus.

Kurset byder på 2 dage med kundebehandling, samarbejde og kommunikation i medgang og modgang.

### Du lærer om:

- Service i dag og i morgen.
- Hvad der opfattes som god service.
- Købelovens bestemmelser og reklamationsret.
- Hvordan og hvor man kan opdatere sin viden om gældende regler.
- Krav til reklamationsmedarbejderen, opfølgning og kundetyper.
- Bon og kvitteringer – garantibeviser.
- Fortrydelsesret, klagetidsfrister, levering og forsinkelser.
- Reklamationsretten: Hvad gælder inden for 2 år, og hvad gælder efter?
- Reparation eller ombytning, herunder transport: Hvad er en mangel jf. købeloven?
- Købeloven og nethandel.
- Forbehold – købt som beset og andre forhold.
- Brugsanvisninger.
- Brugte varer.

### Dit og virksomhedens udbytte

En imødekomende telefonbetjening, telefonomstilling og receptionsmodtagelse giver kunden den merværdioplevelse, der kan give en følelse af tilfredshed – så din virksomhed også fremover bliver valgt som leverandør.

Det gør dig og virksomheden til en succes, og er med til at skabe et godt image til gavn for hele organisationen.

### Målgruppe

Alle der arbejder med telefonbetjening og service.

### Varighed

2 dage

### Tilmeld dig og se datoer på vores hjemmeside

<https://nextkbh.dk/kurser>

eller kontakt os på:

Tel: 3388 0900

Email: [kursus@nextkbh.dk](mailto:kursus@nextkbh.dk)