

Kompetanseheving Kundekommunikasjon, Salg & Service

Hei, viser til informasjon fra Laugene og kompetansehevingstiltak som er en del av myndighetenes pakker for å stimulere bedrifter med ansatte til å være bedre rustet til å møte hverdagen når denne er tilbake i normalen.

Kurset blir på Teams-plattform (tidl. Skype) og som deltagerne vil du få en e-mail med link til å koble seg opp mot teams. Webinarene blir avholdt Dag 1 og Dag 2 med en ukes mellomrom. I mellomtiden vil du få en e-læringsportalen «Jobbinspirasjon» med fremdriftsplan, instruksjonsvideoer, tester og avsluttende eksamen. Informasjon om hvordan du benytter Teams- og pålogging til E-læringen (passord utsendes under første webinar) fungerer finner du i denne linken ([Veiledning pålogging Teams og E-læringsportalen "Jobbinspirasjon"](#))

Kurset vil bli arrangert som samling på Teams alternativt:

Alternativ 1) tirsdag 6. Mai + tirsdag 13. Mai kl 08:00-09:30 og
Alternativ 2) onsdag 7. Mai + onsdag 24. Mai kl 20:00-21:30 .

Link til pålogging på seminaret vil bli sendt ut i forkant avhengig av hvilket seminar du velger. Under første samling får man også E-mail med passord til E-læringen som man gjør i dagene mellom samlingene. Arbeidsmengden for E-læringen er ca 5 timer denne uken. For at passord skal kunne sendes ut må du registrere deg i denne påmeldingslinken; [Påmelding](#) .

Hvis du er forhindret til å delta på webinar vil du finne en innspilt versjon av tidligere webinar under E-læringen slik at du kan se denne der.

De samme kursene, -STI Norway AS (tidl. Euro Business School) benyttes av ledende kjeder og aktører innen detaljhandelen, kjøpesenter samt innen hotell og reiseliv slik at kursbeviset i seg selv har en egenverdi.

Som kursdeltager får man et komprimert kurs som inneholder alt relevant man skal vite (se agenda under) for å kunne gjøre en god jobb for arbeidsgiver og for deres kunder.

Ettersom at kurset har kun samlinger/-Webinarer så kan du gjennomføre hele kurset fra din bopel eller annet ønsket sted.

Varighet og tilleggstjenester:

Moduler i kurs og E-læring:

- Velkomst-/Initiativ
- Behovsavdekking
- Løsningsforslag
- Mersalg /komplettering
- Kundepsykologi(kroppsspråk og kundeanalyse)
- Lovverk, kjøpsloven m.m.

I tillegg til de 2 webinarer a 1,5t vil E-læringen ta ca 5 timer basert på tidligere deltageres gjennomsnitt. Med andre ord så er man i mål ved ca 50 minutter pr dag. Kurset består mest av korte filmsnutter som delvis også er morsomme slik at tiden normalt går fort. Etter gjennomført kurs får du utdelt kursbevis som dokumenterer innholdet man har vært gjennom og som bør åpne dører dersom man senere ønsker å skifte arbeidssted.

Kurset er basert på mer enn 25 års erfaring på utvikling av medarbeidere i ledende kjeder og bedrifter innen salgs- og servicebransjen og gir kandidaten den nødvendige bakgrunnskunnskap for å yte bedriftens kunder en optimal kundeopplevelse.

Videre vil hver enkelt bruker ha tilgang til kursene i 3 måneder fra kursstart og kan bruke dette til personlig videreutvikling før- eller etter at man har kommet i arbeide. Vi har også en help-desk som brukerne fritt kan benytte i samme 3 mnd.-periode med spørsmål om søkeprosesser og praktisk veiledning ift hvilken bransje de kommer inn i.

[Agenda;](#)

Uke 1:

Dag 1:

- Kursinnhold
- Funksjoner i E-læringen
- Case

Dag 2 – 6

- Egenarbeide med Utviklingsportalen, pensum med tester

Dag 7:

- Kurser, gjennomgang og tilbakemelding
- Lover og Jus
- Avslutning og utdeling av vitnemål/-kursbevis

Dersom spørsmål mht kurset er vi tilgjengelig på denne linken; [Help desk kurs Salg & Service](#)

Ser frem til fortsettelsen,

Kricha24 AS
(kursarrangør)