

Kvalitet og service - valgfag

Kursusinfo

Faget er godt for dig, der gerne vil være med til at sætte dagsordenen for kvalitetssikring af virksomhedens servicefunktioner samt yde god og effektiv kommunikation med interne såvel som eksterne samarbejdspartnere.

Dit udbytte

Med faget kvalitet og service vil du:

- Være en værdifuld medspiller i virksomhedens arbejde med kvalitet i virksomhedens serviceprocesser såvel eksternt som internt.
- Få kendskab til begreberne intern og ekstern kvalitet og betydningen af disse.
- Opnå kendskab til vigtigheden af god kommunikation
- Lære at formulere dig detaljeret og præcist i kommunikative arbejdssituationer.

Formål

Med faget i kvalitet og service lærer du om:

- Servicefunktionernes sammenhæng med og indplacering i virksomhedens organisation.
- Betydningen af kvalitet og service for kunders og samarbejdspartners syn på virksomheden.
- Nødvendigheden af en velfungerende kommunikation for at opnå et effektivt samarbejde mellem virksomhedens enheder.
- Begreberne ekstern og intern kvalitet.
- Hvordan man yder en god service i udførelsen af de administrative funktioner.
- At anvende begreberne kvalitet og service i udførelsen af konkrete arbejdsfunktioner, f.eks. telefonbetjening og receptionsfunktioner.
- At formulere dig præcist og nuanceret i forhold til omverdenen i forbindelse med bl.a. telefonbetjening, korrespondance og anden ekstern kommunikation.

Målgruppe

Elever i administrationsuddannelse på hovedforløbet fra skoler i hele landet

Arbejdsindsats

37 timer

Eksamen

Ingen

Forudsætninger

Du skal min. have haft engelsk på C-niveau

Kontakt

Helle Jensen
91333310
heje@ah.dk

Kursuspris

Forløbet er gratis for elever med uddannelsesaftale
DKK 0,00

Tilmelding

