

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

40749 Effektiv anvendelse af e-mail- og kalendersystemer

Deltageren kan effektivt og hensigtsmæssigt håndtere daglige kommunikationsrutiner gennem anvendelse af e-mails fx automatiseringer ved afsendelse og modtagelse af e-mails.

Deltageren kan sikre møde- og aftaleaktiviteter gennem anvendelse af kalendersystemet fx håndtering af flere kalendere, udgivelse af kalendere og mødeplanlægning.

Deltageren kan følge egne og andres arbejdsopgavers gennemførelse ved hjælp af opgavestyring fx påmindelser, organisering og deling.

44354 Fletning af dokumenter til masseproduktion

Deltageren kan anvende elektroniske masseproduktionsfunktioner ved udarbejdelse af adresselister og labels i forbindelse med udsendelse af virksomhedens dokumenter, f.eks. breve og e-mails.

Deltageren kan selvstændigt vurdere anvendelsen af masseproduktionsfunktionerne i forhold til opgavens karakter sat i forhold til en tidsmæssig gevinst ved at anvende funktionen frem for manuel udførelse.

44979 Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd

Deltageren kan, i jobfunktioner hvortil der kan udvikles arbejdsmarkedsuddannelser, anvende det givne fremmedsprog i typiske og basale kommunikative situationer, hvilket sætter deltageren i stand til at udføre sine daglige arbejdsfunktioner med anvendelse af fremmedsproget.

Deltageren kan på dette niveau bruge fremmedsproget situationsbestemt i forhold til målgruppe, sted og medie.

45983 Samarbejde i grupper i virksomheden

Deltageren kan bevidst rette fokus på egen arbejdsindsats i en eksisterende/aktuel arbejds- eller projektgruppe og tilpasse sin arbejdsindsats således at den er med til, at sikre sammenhæng imellem gruppens og virksomhedens mål. Endvidere kan deltageren aktivt indgå i arbejdet med at minimere de processer, der hindrer samarbejde og kan styrke de processer, der fremmer samarbejde i virksomheden. Endvidere kan deltageren bidrage til at understøtte udviklingen af et godt arbejdsmiljø.

45389 Konflikt håndtering for salgsmedarbejderen

Salgsmedarbejderen kan håndtere vanskelige kunder ved at anvende teknikker til konflikt håndtering.

Salgsmedarbejderen kan med kendskab til kropssprogets betydning forbedre situationen i forhold til opstået konflikt i kundesituationer.

Salgsmedarbejderen kan klare vanskelige kundesituationer gennem brug af konstruktive kommunikationsværktøjer.

Salgsmedarbejderen kan genkende forskellige kundetyper og forstå, hvordan de skal tackles i forhold til god kundeservice.

Salgsmedarbejderen kan, ud fra kendskabet til egne styrker og begrænsninger, vurdere hvornår en konflikt er uundgåelig og kender teknikker til at håndtere konflikter, der ikke umiddelbart kan løses.

47189 Online kundeservice og -rådgivning

Deltageren kan anvende online services og tjenester, herunder webbaserede fora og netværk til kommunikation med og servicering af virksomhedens kunder, leverandører og samarbejdspartnere. I forbindelse med online vejledning og rådgivning af kunder om virksomhedens produkter og serviceydelser kan deltageren sikre, at lovmæssige krav overholdes i relation til elektronisk markedsføring og handel.

Med sigte på at yde en optimal og integreret service kan deltageren kommunikere med og servicere kunden via såvel elektroniske medier som websider, herunder fx blogs, e-nyhedsbreve og mails samt telefonisk og i denne forbindelse vurdere, hvornår en personlig face-to-face rådgivning med fordel kan benyttes.

47299 Skriftlig kommunikation - sprog og sprogbrug

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.

Endvidere har deltageren kendskab til kilder, og kan anvende disse til at hente orientering om nye sproglige udviklinger, fx anvende elektroniske og andre opslagsværker med henblik på at have opdateret viden om sproget og sprogbrug.

47300 Tekster på papir - formulering og opbygning

Deltageren kan i forbindelse med varetagelse af administrative funktioner, disponere og skrive tekster, som skal anvendes til eksternt og internt skriftlig kommunikation. Endvidere kan deltageren formulere sig i et flydende og letforståeligt sprog afpasset efter målgruppen og interne krav, fx virksomheds profil eller sprogpolitik. Endeligt kender deltageren til de skriftsproglige og opsætningsmæssige krav, der kendetegner printede/trykte tekster, og kan opbygge skabeloner, som sikrer et fælles grundlag i den skriftlige kommunikation.

47217 Indskrivning og formatering af mindre tekster

Deltageren kan benytte basisfunktioner i tekstbehandling til indskrivning og formatering af mindre tekster som fx breve og opslag samt anvende redigeringsfaciliteter til fx sletning, flytning og kopiering af tekst. Endvidere kan deltageren definere enkel sideopsætning, herunder fx margener og sidenummerering samt anvende tekstbehandlingsprogrammets stavkontrol og hjælpefunktion. Ved hjælp af programmets tabelfunktion kan deltageren desuden oprette enkle skemaer og opstillinger i form af fx prislister og notater.

47218 Anvendelse af regneark til enkle beregninger

Deltageren kan oprette nye og redigere eksisterende regneark samt oprette enkle formler og foretage flytning og kopiering heraf under hensyntagen til regnearkets opbygning. Desuden kan deltageren formatere et regneark, så det er præsentabelt og overskueligt, og sortere og filtrere data i eksempelvis kundelister, lageroptegnelser, prislister eller varefortegnelser samt definere sideopsætning til udskrivning af regneark.

47248 Samtaler og kundetyper i kundekontaktfunktioner

Deltageren kan anvende grundlæggende samtaleteknik ved indgående og udgående telefonsamtaler, herunder anvende korrekt stemmeføring, intonation samt lytte- og spørgeteknik i overensstemmelse med politikker og profilmål for kundekontaktfunktionen. Herunder kan deltageren identificere forskellige kundetyper og gennemføre forskellige typer telefonsamtaler med anvendelse af kundetilpasset samtaleteknik, herunder opnå forståelse for effekten ved at anvende forskellige samtaleteknikker til forskellige kunder.

47381 Bilagsbehandling med efterfølgende kasserapport

Deltageren kan registrere dagligt forekommende bilag til finansbogholderiet, vedrørende køb og salg og omkostninger, og udarbejde en kasserapport, med tilhørende udregninger, postering og kassedifference samt afstemninger.

Deltageren har kendskab til Momsvejledningen og dens almindelige regler. Deltageren kan beregne og registrere moms samt afslutte det periodiske momsregnskab, herunder foretage digital indberetning og betaling til SKAT.

47215 Opstillinger og layout i tekst

Deltageren kan anvende tekstbehandlingsprogrammets opstillingsmuligheder, herunder tabulatorer, indrykninger, spalter, tabeller og punkter i flere niveauer til at fremstille virksomhedens dokumenter som fx mødeindkaldelser, referater og produktblade. I den forbindelse kan deltageren vurdere hvilke af disse værktøjer, der egner sig bedst til en given opgave.

47296 Kundeservice i administrative funktioner

Deltageren kan yde god kundeservice med henblik på at skabe en professionel og udbytterig relation til den enkelte kunde – intern som eksternt i forbindelse med udførelsen af administrative opgaver, som fx kundekontakt og sagsbehandling. Herunder kan deltageren identificere kundegrupper og kundetyper for at målrette den givne kundeservice. Endvidere kan deltageren – fx i relation til reklamationer - i den udstrækning det er realistisk, set i forhold til opstillede servicemål, behandle disse med fokus på at skabe en positiv oplevelse for kunden.

47250 Samtalestyring i kundekontaktfunktioner

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.

47297 Kommunikation og feedback i administrativt arbejde

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.

