



*S:ta Elisabeths
Folkhögskola*

🌐 www.elisabet.se

📘 [facebook/stelisabet](https://www.facebook.com/stelisabet)

Sten Sturegatan 1B, 411 39 Göteborg

Kundrelationsspecialist

Gymnasial yrkesutbildning

S:TA ELISABETS FOLKHÖGSKOLA

6 september 2021

Skriven av: S:ta Elisabeths folkhögskola

Kundrelationsspecialist

Gymnasial yrkesutbildning

Upplägg

På S:ta Elisabets folkhögskola på *distans med sammankomster* kan du delvis själv lägga upp dina studier och läsa när det passar dig. Detta innebär stora möjligheter att kombinera studier med annan sysselsättning men ställer samtidigt stora krav på deltagarens studieplanering. Då vissa delar av kursen innehåller engelska är det viktigt att du som deltagaren har relativt goda kunskaper i det engelska språket.

Förutsättningarna för att klara av kursen är dels att delta i samtliga obligatoriska moment, dels klara av att fullfölja samtliga uppgifter med ett godkänt resultat.

Syfte

Kursen syftar till att ge grundläggande yrkesfärdigheter inom de olika delmomenten för att rusta deltagaren med kunskaper att eftersträva högsta möjliga kundupplevelse och kundnöjdhet.

Målgrupp

Kursen riktar sig till de personer som vill lära sig hur man skapar och utvecklar starka relationer med kunder för att bidra till en bättre kundupplevelse som i sin tur ger en ökad kundnöjdhet.

Förkunskaper

För antagning på kursen krävs att följande kurser är avklarade med godkända resultat:

- Svenska eller svenska som andraspråk på grundskolenivå
- Engelska på grundskolenivå

Förutom ovanstående kurser är det meriterande om den sökande kan visa på minst två år dokumenterad arbetslivserfarenhet på heltid.

Kursplan

Undervisningen i kursen behandlar följande centrala innehåll:

Kundupplevelsen (Customer Experience)

- Varför är kundupplevelse viktigt? (Customer Experience)
- Vilka och hurdana dagens kunder är och vilka förväntningar de har
- Revenue Impact - vilken inverkan en bättre kundupplevelse har på företagsinkomster

Kontaktprocess

- Kundservice supportcenter - vad det är och hur det fungerar
- Eskaleringsprocessen - hur ett kundfall tas hand om och hur det hanteras
- Kundens nya trender - hur kunder kontaktar företagen nuförtiden
- Kommunikation— hur företagen kontaktar och bemöter kunden
- Feedback och coaching
- Sociala medier

Beteendebedömning (Behavioural assessment)

- Identifiera dina kunder med hjälp av verktyget Insights Discovery
 - Definition och teori
 - Insights Discovery workshop

Ekonomi och konsumentlagar

- Grundkunskaper om budget, offert, skatt och konsumentlagar.

Kundresan (Customer Journey)

- Definition och teori
- Bygg din kundresa – faser och moment
- Kunden i en digital värld
- DOs och DON'Ts
- Fördelar med Customer Journey
- Digital kundresa workshop

Introduktion till "Starta eget"

- Grunder i eget företagande
- Affärsmodellskanvas
- Exempel och övningar på uppstart av eget företag

Samarbete med näringslivet

Då det är viktigt att en yrkesutbildning sker i nära samverkan med näringslivet så har vi etablerat samarbete med tre företag.

[Teleperformance
Sweden](#)

[Imse Vimse](#)

[OPR Advisory -
Innovation & Marketing
Advisor](#)

Efter avklarade studier

När deltagaren uppfyllt kraven för godkänt resultat i samtliga av kursens delmoment erhåller denne ett slutintyg från kursen.