

# Certificeret Receptionist

## MODUL 1

### ADMINISTRATION

Introduktion  
Arbejdsopgaver  
Konferencer  
Hjemmeside  
Telefonbetjening  
Ekstern og intern kommunikation  
Branding  
Skriftlig kommunikation  
Brev  
Mail  
Grundlæggende bogføring  
Omkostningskontrol  
Løbende bogføring  
Regnskabsår  
Grundlæggende begreber  
Verifikationer  
Inventar  
Kontoplan  
Dobbelt bogholderi  
Moms  
Fakturametoden og kontantmetoden  
Grundbog og hovedbog  
God regnskabskik  
Årsregnskab  
Fakturering

AFLEVERINGSOPGAVE

## MODUL 2

### KUNDE SERVICE

Forretningsindsigt  
Holdning  
Tilpasningsevne  
Behandling  
Tilfredse kunder  
Organisationskultur  
Kundens sprog  
DISC-analyse  
Håndtering af utilfredse kunder  
Den professionelle rolle  
Smilets indvirkning

ØVELSESOPGAVER

## MODUL 3

### KOMMUNIKATION

Det grundlæggende i kommunikation  
Stereotypiske holdninger  
Selvopfyldende profeti  
Attribution  
Ikke-verbal kommunikation  
Lytning  
Spejling  
Hvordan opstår konflikter?  
Konflikters indvirkning på arbejdspladsen  
Konflikthåndtering  
Rolle forventninger  
Psykologisk modstand

AFLEVERINGSOPGAVE



## Uddannelsesmål

Målet med uddannelsen er, at studenten efter afsluttet uddannelse har tilegnet sig de færdigheder, der kræves for en kvalificeret og selvstændig beskæftigelse inden for området.

## Adgangskrav

Ingen krav på adgangsgivende eksamen

## Bedømmelseskriterier

Efter afsluttet uddannelse og godkendt resultat på alle afleveringsopgaver og prøver, modtager den studerende et certifikat. Den ansvarlige underviser for uddannelsen er den, der eksaminerer den studerende.

## Eksamensbetegnelse

Certificeret Receptionist

## Uddannelsesforløb

Studierne kan gennemføres i valgfrit studietempo og omfatter ca. 8 ugers fuldtidsstudier.