

Certifierad Receptionist

MODUL 1

Administration

- Introduktion
- Arbetsuppgifter
- Konferens
- Marknadsföring
- Hemsida
- Telefonservice
- Extern- och intern kommunikation
- Brev
- Mail
- Inlämningsuppgift

MODUL 2

Kundservice

- Företagsinsikt
- Attityd
- Bemötande
- Nöjda kunder
- Kundens språk
- Hantera missnöjda kunder
- Den professionella rollen
- Leendets påverkan
- Inlämningsuppgift

MODUL 3

Kommunikation

- Kommunikationens grunder
- Stereotypiska åsikter
- Självuppfyllande profetia
- Attribution
- Icke-verbal kommunikation
- Lyssnande
- Spegling
- Konflikthantering
- Rollförväntningar
- Psykologisk reaktans
- Inlämningsuppgift



Målet med utbildningen

Målet med utbildningen är att studenten efter fullgjord utbildning tillägnat sig de kunskaper som krävs för ett kvalificerat och självständigt arbete inom området.

Behörighetskrav

Inga särskilda behörighetskrav

Bedömningskriterier

Efter genomförd utbildning, med godkänt resultat på samtliga inlämningsuppgifter och prov erhåller studenten ett certifikat. Huvudläraren för utbildningen är den som examinerar studenten.

Examensbenämning

Certifierad Receptionist

Utbildningens omfattning

Studierna bedrivs i valfri studietakt och omfattar ca 8 veckors heltidsstudier