

Medewerker klantenservice

De Medewerker Klantenservice helpt klanten bij problemen, klachten en vragen en biedt waar nodig ondersteuning en diensten aan bestaande klanten. Zo kunnen klanten vragen hebben over het gebruik van een aangeschaft product, klachten hebben over een product of dienst of andere problemen ondervinden. De Medewerker Klantenservice probeert de klant zo goed mogelijk verder te helpen en de problemen op te lossen. Een klantgerichte instelling is hiervoor erg belangrijk. Maar ook communicatieve vaardigheden en het goed kunnen omgaan met verschillende typen mensen zijn belangrijke vaardigheden.

De klantenservice wordt meestal telefonisch verleend. Maar de service kan ook via e-mail, de website, social media of op locatie verleend worden. Veel grote bedrijven hebben een eigen afdeling Klantenservice waar alle Klantenservicemedewerkers werken. Vaak werken de medewerkers in teams en hebben een teamleider die hen aanstuurt en in gesprekken helpt bij de verdere ontwikkeling en eventuele problemen met de klanten.

De opleidingen richting medewerker klantenservice worden gegeven bij GetCertified Opleidingen in Arnhem-C vlakbij het NS station Arnhem Centraal. GetCertified Opleidingen is scholingspartner van het UWV en gespecialiseerd in volwassenen onderwijs hetgeen het volgende inhoudt:

Door middel van ons unieke systeem werkt iedere cursist zelfstandig aan zijn eigen maatwerkpakket doormiddel van audio, video, oefeningen op de computer, een studie boek dat naadloos aansluit op de audio en video modules en daarbij de constante hulp van een ervaren en kundige docent die jou één op één dingen voordoet, uitlegt, vragen beantwoordt enz. Doordat je dus meerdere zintuigen gebruikt ontstaat er een heel efficiënte leersituatie. Je komt ook op dagen en tijden dat het jou uitkomt en... je komt net zolang tot je alles onder de knie hebt. Je hebt geen specifieke vooropleiding nodig.

Omdat het voor een medewerker klantenservice belangrijk is om veel kennis te hebben van de op elk kantoor gebruikte Microsoft Office programma's bestaat je opleiding uit de volgende onderdelen: (Mocht je al kennis hebben van bepaalde modules wordt je opleiding aangepast.)

- Microsoft Word Basis en Gevorderden
- Microsoft Excel Basis en Gevorderden
- Microsoft Outlook
- Microsoft PowerPoint en
- Microsoft Access



Heb je vragen dan kun je bellen met 026 355 4828.

Uiteraard kun je ons ook per email bereiken: info@getcertified.nl



GetCertified Opleidingen is een CRKBO erkend instituut en tevens scholingspartner van het UWV.