Kundeninteraktion digital

Digitale Kommunikation · Anbieter: Learnix GmbH

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: 1.227,84 €

Förderfähig über: Bildungsgutschein

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	96 Stunden in Vollzeit oder 96 Stunden in Teilzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet jeden Tag
Vorkenntnisse	Keine Vorerfahrung
Abschluss	Trägerzertifikat: "Digitale Kundenkommunikation & softwaregestützte Serviceprozesse"

Kurzbeschreibung

Eine Kundin schreibt morgens eine E-Mail, fragt mittags im Chat nach und beschwert sich abends öffentlich unter einem Instagram-Beitrag. Es ist dreimal dasselbe Anliegen, und wenn jeder Kanal von jemand anderem betreut wird, bekommt sie womöglich drei verschiedene Antworten. In diesem Kurs lernst du, Kundenkommunikation über digitale Kanäle so zu führen, dass sie zusammenpasst. Du …

Bildungsträger & Kontakt

Learnix GmbH

Grünstraße 29 B, 21380 Artlenburg

Telefon: +49 4139 6949866

E-Mail: office@e-learnix.de

Web: https://learnipedia.e-learnix.de/

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

Eine Kundin schreibt morgens eine E-Mail, fragt mittags im Chat nach und beschwert sich abends öffentlich unter einem Instagram-Beitrag. Es ist dreimal dasselbe Anliegen, und wenn jeder Kanal von jemand anderem betreut wird, bekommt sie womöglich drei verschiedene Antworten.

In diesem Kurs lernst du, Kundenkommunikation über digitale Kanäle so zu führen, dass sie zusammenpasst. Du kennst die Eigenheiten von E-Mail, Chat, Social Media und Videokonferenz und weißt, welcher Ton und welche Antwortlänge wo angebracht ist. Deine Ansprache stimmst du auf die jeweilige Zielgruppe ab und führst auch schriftliche Gespräche mit einer klaren Struktur. Im CRM-System hältst du jeden Kontakt fest, sodass der gesamte Verlauf sichtbar ist, egal über welchen Kanal die Kundin sich meldet. Beschwerden und Konflikte bearbeitest du souverän , auch dann, wenn andere mitlesen, wie in den Kommentaren auf Social Media. Du lernst außerdem, was KI-gestützte Werkzeuge wie Chatbots im Kundenkontakt leisten können und wo sie an Grenzen stoßen. Die rechtlichen und datenschutzrechtlichen Grundlagen kennst du, damit du weißt, was du in welchem Kanal schreiben und teilen darfst.

Am Ende gestaltest du digitale Kundenkommunikation kanalübergreifend und nachvollziehbar, von der ersten Anfrage bis zur gelösten Beschwerde.

Der Kurs ist für dich, wenn du mit Kunden vor allem schriftlich oder online in Kontakt stehst oder in diesen Bereich wechseln willst. Telefonische Gespräche stehen hier nicht im Mittelpunkt. Es geht um die Kanäle, in denen jede Antwort schriftlich bleibt.

02 Lehrplan & Module

1. Digitale Kommunikationskanäle und zielgruppengerechte Ansprache

Digitale Kommunikationskanäle: E-Mail, Chat, Social Media, Videokonferenz
Zielgruppengerechte Ansprache und Gesprächsführung
Gestaltung der Kundenkommunikation zielgruppengerecht über verschiedene digitale Kanäle

2. CRM-Systeme in der Kundenkommunikation

Einsatz von CRM-Systemen zur strukturierten Kundenkommunikation
Nutzung von CRM-Systemen für eine strukturierte und nachvollziehbare Kommunikation

3. Beschwerde- und Konfliktmanagement

Beschwerde- und Konfliktmanagement in digitalen Kanälen
Souveräner Umgang mit Beschwerden und Konfliktsituationen

4. KI-gestützte Kommunikationswerkzeuge

Grundlagen von KI-gestützten Kommunikationswerkzeugen, etwa Chatbots
Einordnung des Einsatzes von KI-Werkzeugen in der Kundenkommunikation

5. Rechtliche und datenschutzrechtliche Grundlagen

Rechtliche und datenschutzrechtliche Grundlagen der digitalen Kommunikation

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Trägerzertifikat: "Digitale Kundenkommunikation & softwaregestützte Serviceprozesse"

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Keine Vorerfahrung

Technische Voraussetzungen

Deutschkenntnisse mindestens B2

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende
- WiedereinsteigerInnen
- QuereinsteigerInnen

Mögliche Berufsbilder: Kundenberater, Mitarbeiter Kundenservice, Call Center Agent

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

Learnix GmbH · Grünstraße 29 B, 21380 Artlenburg
+49 4139 6949866 · office@e-learnix.de · https://learnipedia.e-learnix.de/

Online ansehen