

# Digital frontmedarbejder

## Kundeservice, kommunikation og AI

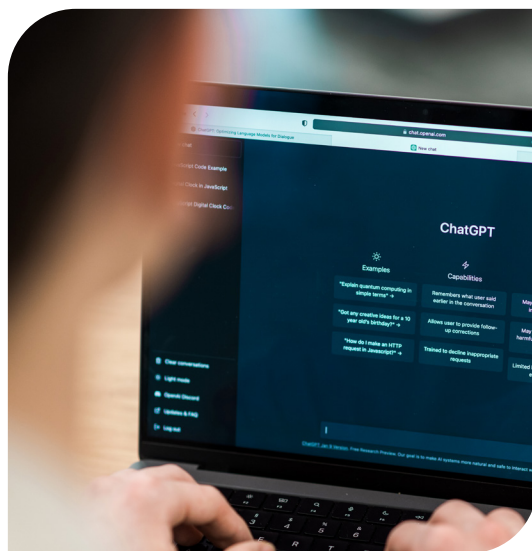
Bliv den medarbejder som arbejdsgiverne leder efter lige nu. På dette forløb lærer du blandt andet at udnytte de mange nye muligheder med kunstig intelligens og digitale værktøjer – kompetencer, som arbejdsgiverne efterspørger lige nu.



Her er forløbet som klæder dig på til arbejdet i kundevendte funktioner, med fokus på salg, kommunikation og support.

Du får både praktiske færdigheder og indsigt i, hvordan AI kan lette dit arbejde, spare tid og skabe værdi.

Derudover får du redskaber til at håndtere kunder og konflikter.



Kurset er godkendt som jobrettet uddannelse, og fremgår af den nationale positivliste.

Er du berettiget til jobrettet uddannelse, er det din A-kasse som skal godkende din deltagelse.

Læs mere om jobrettet uddannelse på [Nyledige.dk](https://nyledige.dk).



**Nyledige.dk** • Gammel Gugvej 17A  
9000 Aalborg • [info@nyledige.dk](mailto:info@nyledige.dk)  
Tlf. 70 22 72 26

## FJERNUNDERVISNING

### Kom på kursus uanset hvor du bor

Forløbet er designet med fleksibilitet i fokus: Du kan vælge at tage en enkelt pakke, kombinere flere eller tage det hele som et samlet seks ugers kursus. Det betyder, at du kan skræddersy dit læringsforløb, så det passer til dine behov og interesser.

Hvert modul indledes med et webinar, og til alle fag får du adgang til opdateret og dansksproget e-learning, ligesom du altid har mulighed for at sparre med din underviser.



Kom på kursus uanset hvor du bor



**Forløbet er særlig relevant for dig, der søger jobs indenfor salg, marketing, kommunikation og support.**

**Gennem seks tematiske moduler lærer du blandt andet at...**

- Mestre præsentationer, møder og digital kommunikation med hjælp fra AI.
- Bruge AI til at skrive tekster, redigere billeder og håndtere kommunikation på de sociale medier.
- Optimere dit eget arbejde med digitale værktøjer og automatisering.
- Arbejde professionelt i konfliktfyldte situationer med kunder.
- Navigere i forandringer og styrke samarbejdet på arbejdspladsen.

Undervisningen lægger vægt på praktisk læring, og er målrettet dig, der vil være opdateret og relevant på et arbejdsmarked i forandring.

Læs meget mere om kursusindholdet på de efterfølgende sider



# Kursusplan

## AI (5 dage) Uge 1

I dette modul tager vi et bredt kig på kunstig intelligens (AI) med særligt fokus på, hvordan AI kan bruges i merkantile arbejdsfunktioner. Vi dykker ned i både muligheder og udfordringer ved brugen af AI, og vi taler om de etiske overvejelser, du skal have med i baghovedet. Du lærer, hvordan du skriver gode prompts til forskellige AI-systemer, og hvordan du bruger en browser for at få de bedst mulige resultater. Vi starter også op på faget

Personlig udvikling til arbejde og uddannelse, som varer i alt fem dage. I dette modul skal du bruge de sidste to dage på at zoom ind på dig selv og din egen udvikling, og en del af faget handler også om at lave en motiveret ansøgning og om at oprette og arbejde med din personlige logbog. Her tager vi udgangspunkt i Microsoft OneNote, men vi tager også allerede nu hul på næste uge og kigger på de øvrige Office-programmer.

AMU-nr.	Fag
21985	AI-systemer til merkantile arbejdsopgaver, basal (2 dage)
22483	Anvend internettet og AI til at søge informationer (1 dag)
45362	Personlig udvikling til arbejde og uddannelse (2 dage)

### Når du har gennemført modulet, har du lært hvordan du...

- ✓ Kender til muligheder og begrænsninger i de AI systemer, vi har i dag
- ✓ Prompter dig frem til det bedst mulige resultat
- ✓ Bruger et AI-værktøj som f.eks. ChatGPT til tekst, planlægning, billeder og idéudvikling
- ✓ Opretter din personlige logbog
- ✓ Laver en motiveret ansøgning



## Copilot og Office (5 dage) Uge 2

Vi starter med at se på nogle af de grundlæggende funktioner i Word, Excel og PowerPoint. Målet er at styrke dine færdigheder og gøre dig mere sikker og effektiv i dit digitale kontorarbejde.

Ugen slutter med faget Personlig udvikling til arbejde og uddannelse, hvor vi blandt andet tager et kig på, hvordan du kan bruge Copilot i Office og oprette et CV.

### Når du har gennemført modulet, har du lært hvordan du...

- ✓ Arbejder med grafik i et tekstbehandlingsprogram
- ✓ Opretter og anvender regneark
- ✓ Opretter flotte præsentationer
- ✓ Bruger Copilot i Word, Excel, PowerPoint og Outlook
- ✓ Opretter et CV

AMU-nr.	Fag
47212	Brug af grafik i et tekstbehandlingsprogram (1 dag)
49825	Oprette og anvende regneark (1 dag)
44373	Anvendelse af præsentationsprogrammer (2 dage)
45362	Personlig udvikling til arbejde og uddannelse (1 dag)



## Facilitering af møder og præsentationer (5 dg.) Uge 3

Præsentationer og møder er en helt naturlig del af de fleste arbejdsdage og ofte nogle af de steder, hvor vi kan gøre den største forskel. Når de fungerer godt, kan de skabe klarhed, engagement og fælles retning. Når de ikke gør, ja så spilder vi både tid og energi.

I løbet af denne uge arbejder vi med både præsentationsteknik og mødeledelse. Vi tager fat på hele processen omkring at lave en god præsentation – lige fra idé og planlægning til opsætning, fremførelse og evaluering. Du får også værktøjer og eksempler på, hvordan AI kan hjælpe dig med at gøre arbejdet lettere og bedre.

Samtidig ser vi på, hvordan man leder effektive møder – både fysiske og digitale. Vi taler om, hvordan man planlægger et møde med mening, hvordan man styrer det, mens det står på, og hvordan man følger op bagefter. Vi tager også fat på de svære spørgsmål som: Hvornår skal man overhovedet holde et møde, og hvornår burde det bare have været en mail? Kort sagt: Du får en uge med fokus på praktiske værktøjer og træning i at formidle og facilitere – både med og uden slides.

AMU-nr.	Fag
44396	Præsentationsteknik i administrative funktioner (3 dage)
49773	Møde- og webinarrettelæggelse (2 dage)



### Når du har gennemført modulet, har du lært hvordan du...

- ✓ Laver professionelle præsentationer og fremfører dem med overbevisning, ro, selvsikkerhed og overskud
- ✓ Bruger kunstig intelligens som hjælp til hurtigt at oprette præsentationer
- ✓ Bruger din krop og din stemme til at fremme budskab og engagement i din præsentation
- ✓ Bruger kunstig intelligens til møder, og laver dagsorden og referater, der virker
- ✓ Anvender forskellige faciliteringsmetoder, så der er helt styr på mødet

# Professionel kommunikation på de sociale medier (5 dage) Uge 4

I dette modul skal du først beskæftige dig med redigering af billeder og fotos. Du lærer hvordan du redigerer billeder, så de understøtter budskabet og fungerer visuelt i forskellige digitale sammenhænge.

Det handler blandt andet om farvekorrektion, beskæring, retouchering – og selvfølgelig også om, hvordan du benytter de forskellige generative AI-værktøjer, både til at generere og til at redigere billeder.

Du lærer også at anvende sociale medier som LinkedIn, Facebook og Instagram til at markedsføre og branding af virksomheden.

Du lærer at formulere salgstekster og andet markedsføringsmateriale, blandt andet ved hjælp af AI, og du lærer at forholde dig til målgrupper og valg af platform, som en helt naturlig del af kommunikationsarbejdet.

AMU-nr.	Fag
22567	Billedredigering i medarbejderens jobfunktion (2 dage)
495556	Anvendelse af sociale medier i virksomheden (3 dage)

## Når du har gennemført modulet, har du lært hvordan du...

- ✓ Skriver gode tekster til brug på nettet og SoMe
- ✓ Bruger indholdet på en hjemmeside til at forøge synligheden
- ✓ Arbejder med at skabe og redigere billeder
- ✓ Anvender AI til at skabe tekst og billeder



# Kunder, konflikter og forandringer (5 dage) Uge 5

Forandringer på arbejdspladsen handler sjældent kun om nye systemer og smartere arbejdsgange. De handler også om mennesker, reaktioner og relationer – og om hvordan vi hver især møder det nye, det uventede og det uprøvede.

I denne uge sætter vi fokus på, hvad det kræver at være en del af en arbejdsplads i forandring – både fagligt og menneskeligt. Vi dykker ned i de små og store skift, der påvirker vores hverdag, og ser på, hvordan man som medarbejder ikke bare følger med, men også kan tage aktivt del i udviklingen og være med til at præge den.

Men forandring skaber også friktion. Derfor arbejder vi samtidig med den måde, vi møder hinanden på i presede situationer. Hvordan vi kommunikerer, lytter og reagerer – og hvad vi selv bringer med ind i samarbejdet. Det handler om at forstå både egne og andres reaktioner, og om at kunne bevare overblikket, selv når stemningen bliver udfordret.

Modulerne er tæt forbundne, for det kræver både faglige værktøjer og menneskelig indsigt at kunne navigere professionelt i en verden, hvor forandring er blevet det nye normale.

AMU-nr.	Fag
44853	Kommunikation og konflikthåndtering – service (3 dage)
44383	Medarbejderen som deltager i forandringsprocesser (2 dage)

## Når du har gennemført modulet, har du lært hvordan du...

- ✓ Får fokus på din kommunikation og forstår at lytte aktivt og spørge ind
- ✓ Opbygger en tillidsfuld kultur vha. assertiv kommunikation
- ✓ Håndterer konflikter konstruktivt – på alle trin af konfliktstigen – og sørger for, at alle kommer ud som "vindere"
- ✓ Håndterer forandringsprocesser og forstår, hvad der sker i forskellige dele af processen
- ✓ Formår at få alle med i forandringen



# Automatisering og innovative processer (5 dage) Uge 6

Opdag, hvordan automatisering og optimering kan hjælpe med at minimere gentagelser, spare tid og øge kvaliteten. Du lærer både at spotte og visualisere områder, hvor forskellige former for automatisering kan være fordelagtigt. Du lærer også at spotte områder, hvor automatisering og eventuelle ændringer af en eller flere processer kan skabe forbedring inden for dit eget jobområde. Du får desuden kendskab til relevante værktøjer og metoder, som kan understøtte dit arbejde med innovationsprocesser.

Vi arbejder også med RPA (Robotic Process Automation), som er en teknologi, der kan hjælpe med at automatisere rutineopgaver som for eksempel data-indtastning, overførsel af information mellem systemer eller generering af standarddokumenter. Du lærer, hvad RPA egentlig er, hvordan man spotter de arbejdsopgaver, der er oplagte at automatisere, og hvordan man udvikler simple løsninger, der kan spare tid og mindske fejl i det daglige kontorarbejde.

AMU-nr.	Fag
45362	Personlig udvikling til arbejde og uddannelse (1 dag)
21969	Introduktion til RPA i administrative funktioner (1 dag)
47606	Innovative processer i den administrative praksis (2 dage)
45362	Personlig udvikling til arbejde og uddannelse (1 dage)

## Når du har gennemført modulet, har du lært hvordan du...

- ✓ Bruger RPA
- ✓ Identificerer arbejdsopgaver, der med fordel kan automatiseres
- ✓ Vurderer automatiseringen i forhold til kvalitet og sikkerhed
- ✓ Udarbejder automatiseringen i et digitalt værktøj
- ✓ Arbejder med justeringer og vedligeholdelse
- ✓ Vurderer og justerer automatiseringen i forhold til kvalitet, datasikkerhed og lovgivning





Følg os på LinkedIn



Nyledige.dk • Gammel Gugvej 17A  
9000 Aalborg • info@nyledige.dk  
Tlf. 70 22 72 26