

---

## Training Mitel ACD agent

### *Doelgroep*

Deze training is voor iedereen die regelmatig telefonisch contact heeft met klanten en deel uitmaakt van de ACD omgeving.

### *Doel*

Na afloop van de training is de cursist in staat om telefoongesprekken snel en correct af te handelen, is de cursist bekend met de specifieke programmering van de ACD en is de cursist bekend met alle faciliteiten.

### *Onderwerpen die tijdens de training aan bod komen*

- Opbouw toestel, display en vaste functietoetsen.
- Zelf intern en extern bellen.
- Inkomende oproepen aannemen en (on)aangekondigd doorverbinden.
- Oproepen in de wacht zetten en terughalen.
- Volume regelen.
- Wisselgesprek.
- Conferentiegesprek.
- Telefoonboek.
- Toetsen programmeren.
- Terugbellen bij bezet of geen antwoord.
- Klantspecifieke programmering van de ACD omgeving.
- ACD functies als: in-en uitloggen, maak bezet, nawerkijd en wachtrij-informatie.

### *Tijdsduur en locatie*

De duur van deze training bedraagt 3 uur. De training wordt op locatie bij de klant verzorgd. Het maximum aantal deelnemers is 6 personen. Voor deze training is een trainingsopstelling in een aparte ruimte benodigd met één aangesloten ACD-toestel per cursist.

### *Kosten*

Voor de bedienpost-, toestel-, en ACD-trainingen worden tarieven per dag en per dagdeel gehanteerd. Deze trainingen kunnen derhalve gecombineerd worden. De prijs voor een dagdeel bedraagt € 525,- en voor een dag € 850,- inclusief reiskosten.

Op deze training zijn onze algemene trainingsvoorwaarden van toepassing.