



29.11.2022 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

## Totti Karpela: Kun paha mieli purkautuu chatin tai puhelun välityksellä 29.11.2022

Hybriditoteutus: Teams & Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Kun chat- tai puhelinpalvelu on ruuhkautunut, palvelutilanteeseen käytettävä aika kortilla, asiakkaita jatkuvaksi jonoksi saakka odottamassa – saattaa asiakas olla voimakkaan tunnetilan vallassa jo ennen kuin palvelutilanne on alkanutkaan.

**Miten ammattilainen avaa pelin, saa tilanteen haltuun, ratkaisee ja päättää kohtaamisen onnistuneesti?**

ALKAA  
29.11.2022 09.00 -  
29.11.2022 12.00

SIJAINTI  
Kauppakamarin koulutustilat,  
Helsinki

JÄSENHINTA, LÄHI / ETÄ

**450 € / 450 €**

(+alv 24%)

HINTA, LÄHI / ETÄ

**600 € / 600 €**

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

### Kuvaus

Asiakaspalvelijat ovat monesti kovien työpaineiden keskellä ja saavat valitettavasti samalla osansa ihmisten stressistä, huolista ja peloista. Koronaepidemian myötä sähköinen viestintä asiakkaiden suunnalta on saattanut muuttua osittain jopa avoimen vihamieliseksi, kun monet kamppailevat oman jaksamisensa kanssa niin arjessa kuin työssään. Ammattilaisilla olisikin hyvä olla ymmärrys sekä käytännönläheiset työkalut, miten tunnepitoisia ja haastavia palvelutilanteita saadaan tehokkaammin hallintaan - omaa jaksamista unohtamatta.

Asiakkaan onnistunut kohtaaminen haastavissa ja tunnepitoisissa tilanteissa edellyttää erityistä herkkyyttä ja vuorovaikutusosaamista - rautaisen palveluasenteen lisäksi.

Koulutus tarjoaa asiakaspalvelun ammattilaisille työkaluja onnistuneeseen vuorovaikutukseen ja soveltuvat toimintamallit lyhytkestoisten, tunnepitoisten kohtaamisten hallintaan onnistuneesti ja ammattimaisesti.

Koulutuksessa käytetään lukuisia tapausesimerkkejä.

#### Kenelle:

Koulutus on tarkoitettu kaikille, jotka tekevät asiakaspalvelutyötä sähköisissä kanavissa. Tilaisuus soveltuu erinomaisesti erityyppisten organisaatioiden edustajille sekä yksityisellä että julkisella sektorilla.

#### Asiantuntija:

Totti Karpelalla on valtionhallinnosta hankittu kattava 20-vuotinen kouluttajakokemus. Poliisin erityistilanteiden neuvottelijana toiminut Totti on työskennellyt pitkään merkittävien organisaatioiden asiakaspalvelun kehittämisen parissa haasteellisten viestintätilanteiden sekä asiakkaiden osalta. Erityisosaamisalueena on pitkä kokemus esimiesten ja johtoryhmien valmentamisesta myös työpaikan sisäisten konflikti- ja viestintätilanteiden sekä toimintamallien kehittämiseksi.

Tervetuloa koulutukseen!

### Ohjelma

08.50  
Yhteyden avaus etäosallistujille

9.00  
**Kun paha mieli purkautuu chatin tai puhelun välityksellä**

- Valitusten tärkeä rooli
- Viisi erilaista valittajatyyppeä
- Valitusten ja reklamaatioiden tärkeä merkitys organisaatioille
- Entä sitten kun asiakkaan käytös ylittää hyvän käytöksen rajat?
- Mitä jos asiakas uhkailee?
- Oman ammatillisuuden säilyttäminen
- Miksi oma viestintä joskus epäonnistuu?
- Miksi sähköisessä viestinnässä on helppoa kiukutella?
- Aidon kuuntelun haasteet
- Hyvän sähköisen viestinnän edellytykset
- Asiakkaan mielialaan vaikuttaminen
- Puhe-Judon perusteet
- Tuotko viestinnässäsi esille ratkaisuja vai pelkkiä ongelmia?
- Ensivaikutelman avulla eteenpäin
- Neliportainen rauhoittelun malli
- Miten säilyttää työviire henkisesti raskaan chat-keskustelun tai puhelun jälkeen?

pääkouluttaja **Totti Karpela**, Mielenrauha Oy

12.00  
Tilaisuus päättyy

Aamupäivän aikana pidetään kaksi taukoa, noin klo 9.50 ja klo 10.50.

# Asiantuntijat

## Totti Karpela

Pääkouluttaja, toimitusjohtaja  
Mielenrauha koulutuspalvelut Oy

---

## Asiakaspalvelu

09 2286 0360  
asiakaspalvelu@kauppakamarikauppa.fi

## Peruutusehdot

Ilmoittautumisen voi peruuttaa kuluitta vähintään kaksi (2) viikkoa ennen tilaisuutta. 13–7 vuorokautta ennen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan 50 % osallistumismaksusta ja tämän jälkeen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan koko osallistumismaksu.

Helsingin Kamari Oy:llä on oikeus peruuttaa koulutustilaisuus ilman korvausvelvollisuutta ilmoittamalla asiakkaalle siitä sähköpostilla viimeistään 4 arkipäivää ennen tilaisuuden ajankohtaa.

## Oikeudet muutoksiin

Pidätämme oikeuden mahdollisiin hinnan- ja ohjelmanmuutoksiin.