



27.11.2023 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Totti Karpela: Piinaavat valittajat 27.11.2023

Hybriditoteutus: Teams & Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

ALKAA

27.11.2023 12.00 -

27.11.2023 16.00

SIJAINTI

Kauppakamarin koulutustilat,

Helsinki

JÄSENHINTA, LÄHI / ETÄ

465 € / 465 €

(+alv 24%)

HINTA, LÄHI / ETÄ

620 € / 620 €

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

Kuvaus

Miten toimia, kun asiakkaan valitus ylittää kohtuuden rajat?

Palautteen vastaanottaminen on osa jokaista asiakaspalvelutyötä. Positiivisen palautteen lisäksi asiakaspalvelutyöntekijä joutuu käsittelemään myös reklamaatioita ja valituksia. Yksittäiset valitukset voivat tulla aiheesta ja niiden käsittely voi sujua rutiinilla, mutta miten toimia kun asiakkaan valitus ylittää kohtuuden rajat? Miten reagoida, jos vastassa on "ammattivalittaja" ja valittamiselle ei näy loppua?

Tämän koulutuksen jälkeen hoidat hankalatkin tapaukset tyylillä!

Totti Karpelalla on kattava 30-vuotinen kansainvälinen kouluttajakokemus viranomaisten ja yritysten kouluttamisesta. Poliisin erityistilanteiden neuvottelijana toiminut Totti on työskennellyt pitkään merkittävien organisaatioiden asiakaspalvelun kehittämisen parissa haasteellisten viestintätilanteiden sekä asiakkaiden osalta.

Ohjelma

11.50

Etäosallistujien yhteyden avaus

12.00

Sitkeiden ja kohtuuttomien valittajien hallinta

- erityyppisten valittajien käyttäytymismallit
- sitkeiden valittajien tunnistaminen ja tunnusomaiset piirteet
- minkälaiset organisaatiot yleensä vetävät puoleensa ei-toivottuja valittajia
- toimivan ja hyvän valitustushallintastrategian esittely
- oikeat toimintamallit järjestöjen valitusten / hyvitysten hoitamiseksi
- toiminta kohtuuttomien vaatimusten, asiakkaan yhteistyön puutteen, riidan haastamisen tai perättömien väitteiden suhteen
- mitä kannattaa ja ei kannata tehdä kun ollaan tekemisissä sitkeiden valittajien kanssa
- miten keskittyä itse valitukseen eikä valittajan persoonaan
- asiakkaiden hyvitystoiveiden ja odotusten hallinta
- valituskäytäntöjen ja hyvitysten rajallisuuden selkeyttäminen
- ohjeita organisaatioiden reklamaatioista vastaaville henkilöille
- uhkauksiin suhtautuminen
- miten toimia, jos media astuu mukaan kuvaan
- valitusten jatkumisen ja uusiutumisriskin mahdollisuuksien arviointi
- toimintamallien ja strategioiden suunnittelu kohtuuttomien valitusten varalle

pääkouluttaja **Totti Karpela**, Mielenrauha Oy

16.00

Tilaisuus päättyy

Iltapäivän aikana pidetään kaksi taukoa.

Asiantuntijat

Totti Karpela

TJ

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.