KAUPPAKAMARI | KAUPPA



24.10.2022 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Totti Karpela: Kuormittavista asiakastilanteista palautuminen 24.10.2022

Hybriditoteutus: Teams & Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Pandemian aika on valitettavasti tuonut esille selkeän muutoksen asiakkaiden käytökseen; asiakkailta tulee vähemmän kiitosta ja enemmän kiukuttelua. Tämä voi lisätä asiakasrajapinnassa työskentelevien ammattilaisten kuormitusta, sillä samanaikaisesti monet ovat joutuneet käyttämään energiaansa ja resurssejaan sopeutuakseen pandemian mukana tuomiin työelämämuutoksiin. Omat energiat haastavien asiakkaiden kohtaamiseen ja kohtaamisesta palautumiseen voivatkin nyt olla vähissä.

Tässä koulutuksessa saat käytännönläheisiä vinkkejä, miten palautua kuormittavista asiakastilanteista.

ALKAA
24.10.2022 12.30 -
24.10.2022 16.00

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

Pandemian aika on valitettavasti tuonut esille selkeän muutoksen asiakkaiden käytökseen; asiakkailta tulee vähemmän kiitosta ja enemmän kiukuttelua. Tämä voi lisätä asiakasrajapinnassa työskentelevien ammattilaisten kuormitusta, sillä samanaikaisesti monet ovat joutuneet käyttämään energiaansa ja resurssejaan sopeutuakseen pandemian mukana tuomiin työelämämuutoksiin. Omat energiat haastavien asiakkaiden kohtaamiseen ja kohtaamisesta palautumiseen voivatkin nyt olla vähissä.

Tässä koulutuksessa saat käytännönläheisiä vinkkejä, miten palautua kuormittavista asiakastilanteista.

Koulutuksen jälkeen ymmärrät paremmin ihmismielen tyypillisimpiä reagointimalleja haastavien tilanteiden aikana ja erityisesti niiden jälkeen. Koulutuksessa käydään läpi harmittavien, rasittavien, ärsyttävien tai joskus jopa pelottavien asiakastilanteiden stressinhallintaa. Saat myös selkeät ohjeet lisäavun ja -tuen hakemiseksi.

Kenelle:

Koulutus on tarkoitettu kaikille, jotka joutuvat työssään kohtaamaan kuormittavia asiakastilanteita. Tilaisuus soveltuu erinomaisesti erityyppisten organisaatioiden edustajille sekä julkisella että yksityisellä sektorilla.

Asiantuntija:

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. Erityisosaamisalueena on pitkä kokemus esimiesten ja johtoryhmien valmentamisesta myös työpaikan sisäisten konflikti- ja viestintätilanteiden sekä toimintamallien kehittämiseksi.

Ohjelma

12.20
Yhteyden avaus etäosallistujille

12.30
Kuormittavista asiakastilanteista palautuminen

- Enanderin kriisien nelikenttä
- Nopeat toimenpiteet rasittavan tai turhauttavan asiakaskohtaamisen jälkeen
- Henkinen huolto työpäivän päätteeksi
- Työuupumuksen, stressin ja kriisin määritelmät
- Mikä aiheuttaa äkillisen kriisin tai trauman?
- Kubler-Rossin traumakäyrä
- Vertaistuen merkitys, varsinkin kun kollegat saattavat edelleenkin olla vain Teamsin päässä
- Miten työyhteisö käsittelee traumaattisia tilanteita
- Työpaikan ehkäisevät toimenpiteet
- Toimintamalleja työpaikalla erilaisiin palautumistilanteisiin
- Hyödylliset vai haitalliset stressinhallintakeinot
- Mistä apua?

pääkouluttaja **Totti Karpela**, Mielenrauha Oy

16.00
Tilaisuus päättyy

Iltapäivän aikana pidetään kaksi taukoa, noin klo 13.30 ja klo 14.45.

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.