

07.12.2022 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Kasvata asiakaspalvelutaitojasi vaativissa tilanteissa 7.12.2022

Etätoteutus: Striimi

Koulutuksen tavoitteena on antaa asiakaspalvelussa toimiville palveluasiantuntijoille vinkkejä ja työkaluja vaativien asiakkaiden ja tilanteiden hoitamiseen.

Aamupäivän aikana käsitellään asioita, joilla jokainen voi vaikuttaa oman ammattimaisuutensa kehittämiseen.

Koulutuksessa tutustutaan erilaisiin valitustyyliin ja niiden tunnistamiseen, kerrataan kysymystekniikan tarjoamia keinoja keskustelun edistäjänä ja pohditaan, miten solmuun menneet vuorovaikutustilanteet voidaan oikaista ja huolehtia siitä, etteivät ne kehity entistä haastavimmiksi.

Aamupäivän aikana tehdään myös lyhyitä harjoituksia ja annetaan vinkkejä tehtävistä, joiden avulla voi harjoitella myöhemmin itsenäisesti oman ammattiroolin ja palveluasenteen kehittämistä myönteiseksi ja sujuvaksi yksin tai yhdessä työpaikalla tiimin kesken.

ALKAA
07.12.2022 08.50 -
07.12.2022 12.30

SIJAINTI
Kauppakamarin koulutustilat,
Helsinki

JÄSENHINTA

420 €

(+alv 24%)

HINTA

560 €

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

Kuvaus

Ei ole yhdentekevää, miten asiakkaille vastataan tiedusteluihin tai vaikkapa hankaliin viesteihin.

Kouluttajana toimii Taina Parviainen. Taina toimii Helsingin seudun kauppakamarilla KauppakamariTieto-palvelun päätoimittajana ja johtamisen, myynnin ja markkinoinnin kirjojen tuottajana. Hän kouluttaa kielen ja viestinnän aiheista, kuten mainoskielestä, kielenhuollosta ja asiakasviestinnästä sekä esiintymisestä.

Ohjelma

08.50
Yhteyden avaus

9.00 Kasvata asiakaspalvelutaitojasi vaativissa tilanteissa

Erilaisten valitustyylin tunnistaminen ja niihin sopiva reagoitintapa

Vinkit solmuun menneisiin tilanteisiin ja niiden ennaltaehkäisyyn

Erilaiset kysymystyyppit ja suppilointitekniikka keskustelun edistäjänä

Asiakkaan kokemien positiivisten ja negatiivisten tunteiden selvittäminen

Ammattimainen ote työhön: vinkit omien vahvuuksien kehittämiseen itsenäisesti ja työpaikalla

12.30 Koulutus päättyy

Asiantuntijat

Taina Parviainen

FM, KTK, KauppakamariTiedon päätoimittaja
Helsingin Kamari 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.