



17.4.2023 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Kirjallinen palaute tai reklamaatio – miten vastaat oikein? 17.4.2023

Etätoteutus: Teams

Miten kannattaa vastata kirjallisiin reklamaatioihin ja palautteisiin oikeaoppisesti?

Tässä koulutuksessa saat hyviä ja käytännönläheisiä vinkkejä siihen, millä tavalla sähköpostitse, chatin tai somen kautta tulleisiin reklamaatioihin ja palautteisiin kannattaa vastata.

Tilaisuudessa käydään läpi harjoituksia, joista oppii, mitä sanoja kannattaa suosia ja mitä välttää sekä millaisia lauserakenteita ja ilmauksia on sopivaa käyttää.

ALKAA
17.04.2023 09.00 -
17.04.2023 11.30

SIJAINTI
Kauppakamarin koulutustilat,
Helsinki

JÄSENHINTA

338 €

(+alv 24%)

HINTA

450 €

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

Kuvaus

Organisaatiolle voi tulla palautetta ja reklamaatioita kirjallisesti esimerkiksi sähköpostin, chatin tai somen kautta. Välillä palautteeseen ja reklamaation on vastattava hyvinkin nopeasti, jolloin vastauksen rakennetta ja sisältöä ei ehdi miettimään pitkään. Sen takia onkin hyvä pohtia jo etukäteen omalle organisaatiolle erilaisia vastausmalleja, joita voi hyödyntää tilanteissa, joissa vaaditaan nopeaa reagoitua.

Koulutuksen hyödyt:

- opit vastaamaan johdonmukaisesti ja ystävällisesti sopivia ilmaisuja käyttäen
- saat ohjeet selkeän ja hyvän vastauksen laatimiseen
- osaat laatia valmiita vastausmallipohjia erilaisten tilanteiden varalle jatkossakin

Kenelle:

Kaikille, jotka laativat kirjallisia vastauksia palautteisiin ja reklamaatioihin eri kanavissa

Kouluttajana toimii viestinnän kouluttaja **Taina Parviainen** Helsingin seudun kauppakamarista. Tainalla on pitkä kokemus asiakasviestinnästä, ja hän on myös kirjoittanut yhdessä Totti Karpelan kanssa teoksen *Kohtuuttomat valittajat* (2022), joka on käytännönläheinen opas vaativien valitusten ja reklamaatioiden hallintaan.

Ohjelma

9.00

Kirjallinen palaute tai reklamaatio – miten vastaat oikein?

- Selkeän ja hyvän vastauksen rakenne
- Vastausmallien hyödyntäminen
- Käytännön harjoituksia

viestinnän kouluttaja **Taina Parviainen**, Helsingin seudun kauppakamari

11.30

Tilaisuus 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.