



04.5.2023 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Totti Karpela: Piinaavat valittajat 4.5.2023

Hybriditoteutus: Teams & Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Miten toimia, kun asiakkaiden 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 tyyliä!

Koulutuksen jälkeen osaat tunnistaa erityyppisten valittajien käyttäytymismallit ja tiedät, miten valitusten käsittely hoidetaan kunnialla loppuun eri osapuolia tyydyttävällä tavalla. **Totti Karpela** tarjoaa selkeitä ja helposti noudatettavia toimintamalleja kohtuuttomien valitusten ja sitkeiden valittajien kanssa toimimiseen.

Lue myös aiheeseen liittyvä [artikkeli](#)!

ALKAA

04.05.2023 12.30 -
04.05.2023 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

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 tyyliillä!

Koulutuksen hyödyt:

- opit tunnistamaan erityyppisten valittajien käyttäytymismallit
- tiedät, miten valitusten käsittely hoidetaan kunnialla loppuun eri osapuolia tyydyttävällä tavalla

Kenelle:

Koulutus on tarkoitettu kaikille niille, jotka joutuvat työssään kohtaamaan kohtuuttomia valituksia ja sitkeitä valittajia. 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.

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.

Ohjelma

12.00
Lounastarjoilu lähiosallistujille

12.20
Etäosallistujien yhteyden avaus

12.30 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 tauko, noin klo 13.30 ja klo 14.45.