



21.11.2022 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Antti Apunen: Asiakkuudenhallinta uudelle tasolle - palvelutoimittajasta avainkumppaniksi 21.11.2022

Hybriditoteutus: & Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Haluatko organisaatiosi siirtyvän perinteisestä palvelutoimittajasta asiakkaan tulosvetoiseksi avainkumppaniksi?

Tässä koulutuksessa kuulet, miten rakennetaan palvelusopimuksesta yhteistyömalli, ja mitä avainkumppaniksi siirtyminen vaatii asiakkuuksien johtamiselta ja kumppanuuksien hallinnalta.

ALKAA
21.11.2022 12.00 -
21.11.2022 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

Asiakkuudenhallinta uudelle tasolle -valmennuksessa perehdytään asiakkuuksien johtamiseen ja kumppanuuksien hallintaan uudesta näkökulmasta. Koulutukseen kuuluu:

- Koeteltuja asiakkuudenhallinnan toimintamalleja
- Esimerkkejä tehokkaista palveluorganisaatioista
- Käytännöllisiä vinkkejä oman asiantuntijuuden kehittämiseen
- Keinoja palveluiden toimittamiseen, mittaamiseen ja johtamiseen

Asiakkuudenhallinnan valmennus sopii hyvin palveluorganisaatioille, jotka haluavat kehittyä perinteisestä palvelutoimittajasta asiakkaan tulosvetoiseksi avainkumppaniksi.

Kouluttajana toimii kokenut tuotteistaja **Antti Apunen** Ediste Oy:stä. Antilla on 20 vuoden kokemus tuotteistamisesta, ja hän on tuotteistanut yli 500 palvelua maailmanlaajuisesti osaamistaan ja tuotteitaan myyville yrityksille. Tuotteistamisen yhteydessä Antti on kerännyt paljon kokemusta myös palvelukeskusten suunnittelusta, johtamisesta ja palveluiden myynnistä. Johtamiskokemusta on kertynyt pienistä tuotekehitysfirmoista aina pörssiyrityksen johtoryhmään.

Ohjelma

11.50
Yhteyden avaus etäosallistujille

12.00
Tervetuloa!
Asiantuntija **Janne Kettunen**, Kauppakamarin koulutus

12.05
Miten vastaat asiakkaidesi odotuksiin?

Miten luot oikeita odotuksia ja lunastat antamasi lupaukset?

Millainen on hyvä asiakkuudenhallintamalli?

Miten rakennat omaan liiketoimintaympäristösi sopivan mallin?

Mitä asiakkuudenhallinta edellyttää palvelutuotannoltasi ja myynniltäsi?

Miten luot yhteiset asiakkuuden pelisäännöt asiakkaan kanssa?

Mikä on OKR-malli ja miten hyödyt sen opeista?

Tuotteistaja **Antti Apunen**, Ediste Oy

16.00
Koulutus päättyy

Asiantuntijat

Antti Apunen

Tuotteistaja
Ediste 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.