



30.11.2023 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

## Kasvata asiakaspalvelutaitojasi haastavissa tilanteissa 30.11.2023

Hybriditoteutus: Teams & Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Aamupäivän mittaisessa valmennuksessa viestinnän kouluttaja **Taina Parviainen** antaa asiakaspalvelussa toimiville palveluasiantuntijoille vinkkejä ja työkaluja vaativien vuorovaikutustilanteiden hoitamiseen.

**Koulutuksessa käsitellään asioita, joilla jokainen voi vaikuttaa oman ammattimaisuutensa kehittämiseen.**

Valmennuksessa tutustutaan erilaisiin valitustyyliihin 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.

ALKAA  
30.11.2023 08.45 -  
30.11.2023 12.30

SIJAINTI  
Kauppakamarin koulutustilat,  
Helsinki

JÄSENHINTA, LÄHI / ETÄ

**450 € / 450 €**

(+alv 24%)

HINTA, LÄHI / ETÄ

**550 € / 550 €**

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

### Kuvaus

Aamupäivän aikana tehdään 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.

Tervetuloa mukaan!

### Ohjelma

08.50  
Yhteyden avaus

#### 9.00 Kasvata asiakaspalvelutaitojasi vaativissa tilanteissa

Erilaisten valitustyylin tunnistaminen ja niihin sopiva reagoititapa

Vinkit solmuun menneisiin tilanteisiin ja niiden ennaltaehkäisyyn

Erilaiset kysymystyytit 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.