



21.9.2022 | Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Asiakassuhteen hoitaminen sähköisesti ja etätyössä 21.9.2022

Hybriditoteutus: & Helsinki, Kauppakamarin koulutustilat

Kun työtä tehdään etänä eikä muiden kanssa olla yhteydessä kasvotusten, tilanteet voivat olla haasteellisia ja edellyttävät monien asioiden samanaikaista onnistumista. Hyvin suunnitellun viestinnän lisäksi on myös osattava valita oikea väline ja tapa, jolla toista lähestyy.

Koulutuksessa opetellaan niin kirjallisen kuin suullisen viestinnän asioita ja puhutaan myös etätyön mukanaan tuomista tilanteista.

Asiantuntija:

FM, KTK, KauppakamariTiedon päätoimittaja **Taina Parviainen**, Helsingin Kamari Oy

ALKAA

21.09.2022 09.00 -
21.09.2022 12.30

SIJAINTI

Kauppakamarin koulutustilat,
Helsinki

JÄSENHINTA, LÄHI / ETÄ

420 € / 420 €

(+alv 24%)

HINTA, LÄHI / ETÄ

560 € / 560 €

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

Kuvaus

Kun työtä tehdään etänä eikä muiden kanssa olla yhteydessä kasvotusten, tilanteet voivat olla haasteellisia ja edellyttävät monien asioiden samanaikaista onnistumista. Hyvin suunnitellun viestinnän lisäksi on myös osattava valita oikea väline ja tapa, jolla toista lähestyy.

Koulutuksessa opetellaan niin kirjallisen kuin suullisen viestinnän asioita ja puhutaan myös etätyön mukanaan tuomista tilanteista.

Asiantuntija:

FM, KTK, KauppakamariTiedon päätoimittaja **Taina Parviainen**, Helsingin Kamari Oy

Koulutus antaa vastauksia muun muassa seuraaviin kysymyksiin:

- Miten valitsen kuhunkin tilanteeseen sopivan tavan ja välineen?
- Miten luon hyvän tunnelman, kun otan yhteyttä esimerkiksi Teamsilla tai Zoomilla?
- Voinko korjata harmin, kun etäyhteydet pätivät?
- Miten kirjoitan hyvän ja sujuvan sähköpostin?
- Miten aloitan keskustelun, kun otan yhteyttä asiakkaaseen?
- Miten vältän yleisimmät sudenkuopat, jotka vievät kirkkaimman hoidon tilanteesta tai viestistä?

Koulutuksessa käydään läpi, miten lähestyä asiakasta sähköpostilla, puhelimella, etätapaamisissa Teamsissa tai Zoomilla tai erilaisin pikaviestein ja ääniviestein. Lisäksi annetaan esimerkkejä, miten yhteydenpitoon kannattaa valmistautua, mitä tulee pitää mielessä tilanteen aikana ja millainen jälkivaikutelma asiakkaalle on mahdollista jättää, jotta hän kokee tilanteen hyvin hoidettuna.

Aamupäivän mittaisen tilaisuuden aikana on tarkoitus keskustella myös omista kokemuksista – niin hyvistä kuin huonoista – ja jakaa tietoa siitä, miten tehdä hyvä vaikutus toiseen osapuoleen, saavuttaa myönteinen ostopäätös ja paras tulos

Ohjelma

8.50

Etäyhteyden avaaminen

9.00

Tervetuloa ja esittäytyminen

- Osa 1: Valmistautuminen asiakkaan kohtaamiseen eri välineillä ja vinkit sujuvaan kommunikaatioon
- Osa 2: Eri välineiden käyttö, ominaisuudet ja hyödyt sopivissa tilanteissa
- Osa 3: Asiakkaan tunteiden ymmärtäminen kohtaamisen perustana

FM, KTK, KauppakamariTiedon päätoimittaja **Taina Parviainen**, Helsingin Kamari Oy

12.30

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.