



07.11.2023 | Helsinki, Teams

Totti Karpela: Kuormittavista asiakastilanteista palautuminen 7.11.2023

Etätoteutus: Teams

ALKAA

07.11.2023 09.00 -

07.11.2023 12.00

SIJAINTI

Teams,

Helsinki

JÄSENHINTA

465 €

(+alv 24%)

HINTA

620 €

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

Kuvaus

Pandemian ja epävarman maailmantilanteen sävyttämät haastavat vuodet ovat valitettavasti tuoneet esille selkeän muutoksen myös asiakkaiden käytökseen; vähemmän kiitosta ja enemmän kiukuttelua.

Ainoat kärsijät eivät ole vain asiakkaan roolissa, vaan asiakasrajapinnassa työskentelevät ammattilaiset ovat joutuneet muutostilanteiden myötä toteamaan, että omat energiat haastavien asiakkaiden kohtaamiseen voivat nyt olla vähissä.

Tässä koulutuksessa saat käytännönläheisiä vinkkejä, miten palautua kuormittavista asiakastilanteista.

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.

Ohjelma

8.50

Yhteyden avaus

9.00

Kuormittavista asiakastilanteista palautuminen

- Enanderin kriisien nelikenttä
- Nopeat toimenpiteet rasittavan tai turhauttavan asiakaskohtaamisen jälkeen
- Henkinen huolto työpäivän päätteeksi
- Työuupumuksen, stressin ja kriisin määritelmät
- Mikä aiheuttaa äkillisen kriisin tai trauman?
- Kubler-Rossin traumakäyrä
- Vertaistuen merkitys, varsinkin kun kollegat saattavat edelleenkin olla vain Teamsin päässä
- Miten työyhteisö käsittelee traumaattisia tilanteita
- Työpaikan ehkäisevät toimenpiteet
- Toimintamalleja työpaikalla erilaisiin palautumistilanteisiin
- Hyödylliset vai haitalliset stressinhallintakeinot
- Mistä apua?

pääkouluttaja **Totti Karpela**, Mielenrauha Oy

12.00

Tilaisuus päättyy

Aamupäivän aikana pidetään kaksi taukoa, noin klo 9.50 ja klo 10.50.

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.