



02.11.2023 | Helsinki, Kauppakamarin koulustilat

Customer Success Manager (CSM) - kouluspäivä 2.11.2023

Hybriditoteutus: Teams & Helsinki, Kauppakamarin koulustilat
ALKAA

02.11.2023 09.00 -
02.11.2023 15.00

SIJAINTI

Kauppakamarin koulustilat,
Helsinki

JÄSENHINTA, LÄHI / ETÄ

595 € / 595 €

(+alv 24%)

HINTA, LÄHI / ETÄ

793 € / 793 €

(+alv 24%)

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

Kuvaus

Toimitko Customer Success Managerina tai asiakkuuspäällikön tehtävässä? Haluatko saada uusia ideoita Customer Success -työhön ja nostaa asiakaskokemuksen uudelle tasolle? Siinä tapauksessa tämä koulutus sopii juuri sinulle!

Koulutuspäivä tarjoaa hyviä vinkkejä, miten kehität omaa työtäsi, saat yhä tyytyväisempiä asiakkaita ja samalla parannat asiakaspysyvyyttä.

Päivän jälkeen tiedät, miten Customer Success -työssä voi

- parantaa asiakaskokemusta
- kehittää oman työn organisointia
- hyödyntää tiedolla johtamista
- vahvistaa asiakaskohtauksia.

Koulutuspäivän hintaan sisältyy myös [Huomisen asiakas -e-kirja](#) ja maksuton tutustumisjakso [Zeffin CSM-työkaluun](#).

Kenelle

Koulutus sopii Customer Success Managereille, asiakkuuspäälliköille/-johtajille tai muille vastaavissa tehtävissä työskenteleville. Koulutus sopii hyvin myös niille, jotka ovat aloittaneet tehtävässään vasta vähän aikaa sitten tai ovat vasta aloittamassa CSM-roolissa.

Ohjelma

8.30
Aamupalatarjoilu lähiosallistujille

8.50
Yhteyden avaus etäosallistujille

9.00 Miksi asiakaskokemus on niin tärkeää ja miten sitä voisi parantaa?

- Asiakaskokemus on toimivuutta, helppoutta ja tunnetta
- Onko asiakaskokemus liiketoimintaa vai höttöä?
- Asiakaskokemuksen mittaamisesta ja palautteen hyödyntämisestä
- Erottuvan asiakaskokemuksen rakentaminen.

toimitusjohtaja **Kari Korkiakoski**, Futurelab Experience Oy

10.00 Tauko

10.15 Customer Success -työn organisointi

- CS-työn roolit
- CSM osana tiimin roolitusta
- CS-tiimin suhde muihin tiimeihin
- Automaatiot CS-työssä

Principal Consultant **Janne Vainikainen**, ZEF Oy

11.15 Lounas

12.00 Tiedolla johtaminen CS-työssä

- CS-työn mittarit käytännönläheisesti
- Asiakassalkun analyysi CS-työssä
- Pitkittäinen ja poikittainen mittaaminen
- Ennakoi ja estä asiakaspoistumaa

Principal Consultant **Janne Vainikainen**, ZEF Oy

13.00 Tauko

13.15 Kuinka vahvistaa asiakaskohtauksia CS-työssä

- Millaiseen vuorovaikutukseen asiakaskohtauksissa ja myynnissä kannattaa panostaa uuden tutkimuksen valossa?
- Miten B2B-myynti on muuttumassa?
- Mitä on hyvä tietää kuluttajapsykologiasta, kun haluaa vaikuttaa ostajiin digimarkkinoinnin keinoin?
- Miten luot joustavan vuorovaikutussuhteen ja tunnelman asiakaskohtauksissa?

viestinnän kouluttaja **Taina Parviainen**, Helsingin seudun kauppakamari

15.00
Koulutus päättyy

Asiantuntijat

Kari Korkiakoski

Toimitusjohtaja
Futurelab Experience Oy

Taina Parviainen

FM, KTK, KauppakamariTiedon päätoimittaja
Helsingin Kamari Oy

Janne Vainikainen

Principal Consultant
ZEF 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.