

## Loistava palvelu erottuu!

• To 13.6.2013, kello 9.00–16.00, Helsinki

*Mukaansatempaavasta, innostavasta  
ja asiantuntevasta koulutuspäivästä  
virkistystä ja uutta puhtia työhön!*

*Tehokas ja käytännönläheinen valmen-  
nuspäivä henkilöille, jotka palvelevat  
joko ulkoisia tai sisäisiä asiakkaita  
puhelimitse tai kasvotusten.*



# Loistava palvelu erottuu!

• To 13.6.2013, kello 9.00–16.00, Helsinki

## Ammattitaitoinen asiakaspalvelija on yrityksen paras markkinoija

- muuttuvan asiakaspalvelun haasteet
- asiakkaan odotukset palvelun lähtökohtana
- loistava asiakaspalvelu on kilpailuetu
- asiakkaan kohtaaminen eri palvelukanavissa

## Vuorovaikutustaidot asiakaspalvelussa

- asiakaspalvelijan ulkoinen olemus - yrityksen käyntikortti niin hyvässä kuin pahassakin
- asiakkaan kuuntelu avaintaitona
- kielellisen tyylin valinta asiakkaan mukaan
- myönteisyys palveluviestinnässä
- ystävällisyyden valittyminen äänestä

## Puhelinkeskustelun hallinta

- aloitus ja ensivaikutelman merkitys
- kyselytaito keskustelun ohjaamisessa
- selkeä äänenkäyttö
- puhelun päättäminen

## Tyylikärs palautteenhoito asiakaspalvelussa

- asenteiden vaikutus palautteen vastaanotossa
- myönteisen palautteen vastaanottaminen asiakaspalvelussa
- asiakkaan toiveiden huomioonottaminen
- kritiikin hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

## Vaativien palvelutilanteiden hallinta

- omien tunteiden hallinta hankalassa tilanteessa
- asiakkaan tunnetilan hyväksyminen
- vihaisen asiakkaan kohtaaminen
- ongelmasta ratkaisuun

## Hyvästä asiakaspalvelusta hyötyvät molemmat osapuolet



**Koulutuskonsultti Marja Hyvärinen, Atelcon Oy**

Koulutuskonsultti Marja Hyvärinen on toiminut kouluttajana ja yrittäjänä vuodesta 1993 asti. Vankka käytännön kokemus palvelun, viestinnän ja johdon tehtävissä eri organisaatioissa näkyy koulutuksen toteutuksessa. Hän on saanut kiitosta käytännönläheisestä, innostavasta ja osallistujat mukaanottavasta koulutustyylistä.

## • *Miksi valitsin tämän kurssin:*

”Aika paljolti kollegan houkuttelemana, mutta olen tyytyväinen, että tuli lähdettyä.”

” Oikeanlainen ja hyvä palvelu on tärkeää työssäni.”

” Virkistystä, vinkkejä, kertausta...”

## • **100% suosittelee koulutusta.**

## Ilmoittaudu

**ilmoittautuminen@sijoitusakatemia.fi**  
**puh. 045 317 6363**  
**www.sijoitusakatemia.fi**

**Paikka: katso www.ajantieto.fi**  
**Lisätiedot sisällöstä**  
**info@ajantieto.fi**

**Aamukahvi klo 8.30**  
**Lounas klo 11.30–12.30**  
**Iltapäiväkahvi klo 14.00**

**Hinta 470 euroa + alv 24%**  
 Hintaa sisältää koulutusmateriaalin ja ohjelmassa mainitut tarjoilut.

Peruutusehdot [www.ajantieto.fi](http://www.ajantieto.fi)

Pidätämme oikeuden ohjelmamuutoksiin.