

AKTIIVINEN ASIAKASPALVELU JA MYYNTITAITO

on käytännönläheinen valmennus myynnin ja asiakaspalvelun henkilöstölle. Seminaari ohjataan motivoivan johtamisen periaatteilla, joten se aktivoi ja innostaa osallistujia. Valmennuksen aikana keskustellaan paljon. Pääpaino on aihealueiden soveltamisessa käytäntöön ja osallistujien todellisiin palvelutilanteisiin.

TAVOITTEET

- * Asiakaspalvelun kehittäminen
- * Aktiivisuuden lisääminen myyntityössä
- * Oman jämäkkyystason mittaaminen ja itsensä parempi tunteminen
- * Henkilökohtainen sitoutuminen oman palvelutason nostamiseen

AIKATAULU

09.00-12.15 Seminaari (kahvi 09.00)
12.15-13.00 Lounastauko
13.00-17.00 Seminaari (kahvi 15.00)

OHJELMA

AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- seminaarin tavoitteet ja työskentelytapa
- mistä hyvässä asiakaspalvelussa on perimmältään kysymys
- kuka on todellinen työn antajamme ja mitä sen tulee merkitä meille jokaiselle
- mikä on palvelutilanteen ”totuuden hetki”
- mitä tarkoittaa kasvollinen palvelu

AITO VAIKUTTAMISEN TAITO

- miten jämäkkä olen, analyysi
- mitä jämäkkyys on ja miksi tarvitsemme sitä kaikissa palvelutilanteissa
- miksi olen välillä aggressiivinen, välillä piiloaggressiivinen, joskus lepsu tai passiivinen ja usein ihan jämäkkä
- arvio omasta jämäkkyydestä, analyysin purku ja johtopäätökset

TAVARA JA PALVELU

- mitä palvelu oikeastaan on ja mikä on palvelun tavoite
- miten asiakaskokemukset syntyvät, ja mikä merkitys näillä kokemuksilla on menestymisellemme tulevaisuudessa
- henkilöstön osuus yrityskuvan rakentamisessa
- paljonko asiakas ostaa tavaraa ja paljonko tunnetta
- kummassa on enemmän palvelua: teen niin hyvin kuin pystyn tai tyydytän asiakkaan tarpeet
- miten asiakaspalvelun laatua voidaan mitata, minkälainen on erinomainen palvelu
- mikä on henkilökohtaisen panoksen ja käyttäytymisen merkitys palvelutilanteessa
- kohteliaisuus ja hyvät tavat, harjoituksia
- onko aktiivinen myyminen tyrkyttämistä vai hyvää asiakaspalvelua
- hankalat asiakaspalvelutilanteet ja niiden positiivinen hoitaminen

ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMINEN

- kun tavoitteena on asiakastyytyväisyyden ja myynnin lisääminen niin:
 - 1 Mitkä asiat meillä toimivat hyvin (+)
 - 2 Missä on puutteita (-)
 - 3 Mitä päätämme tehdä palvelumme parantamiseksi ja myynnin lisäämiseksi
 - 4 Mitä ehdotamme esimiehille / johdolle

PÄÄTÖKSET

- miten aion hyödyntää päivän virikkeitä omassa työssäni: tavoite, suunnitelma, aikataulu ja sitoutuminen