

ILOINEN ASIAKASPALVELU

Valmennus on käytännönläheinen koulutus, jonka suunnittelussa on otettu huomioon asiakkaiden, yrityksen ja henkilöstön tarpeet. Päivä ohjataan motivoivan johtamisen periaatteilla, joten se aktivoi ja motivoi osallistujia. Kaikki aihealueet toimivat käytännössä ja ne sovelletaan osallistujien todellisiin tilanteisiin jo seminaarissa.

Päivän tavoitteena on tiedostaa miten hyvä asiakaspalvelu varmistaa pitkäjänteisen menestymisen ja mikä merkitys henkilöstön motivaatiolla on tässä kokonaisuudessa.

AIKATAULU

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

OHJELMA

ASIAKASPALVELU

- valmennuksen tavoitteet ja työskentelytapa
- mitä palvelu on ja mikä on palvelun tavoite
- miten asiakaspalvelun laatua voidaan mitata, ja minkälainen on erinomainen palvelu
- osallistujien omia kokemuksia asiakkaana eri palvelutilanteissa
- mitkä eri tekijät vaikuttavat asiakkaan käsityksiin palvelun tasosta
- mikä on henkilökohtaisen panoksen ja käyttäytymisen merkitys

TOTUUDEN HETKI

- mitä on asiakaspalvelun "totuuden hetki"
- mistä myynti- ja palvelutilanteissa todella on kysymys: paljonko asiakas ostaa tavaraa ja paljonko tunnetta
- hyvät tavat, tervehtiminen ja asiakkaan huomaaminen
- miten "ei" tai "ei ole" sanotaan positiivisesti

IHMISSUHTEET JA PALVELU

- mikä on ihmissuhteiden laki
- mikä merkitys ihmissuhteilla on palvelutilanteessa
- hankalat asiakkaat ja niiden käsittely
- ongelmatilanteet ja kritiikin myönteinen vastaanottaminen

ASIAKKAAN TAPAAMINEN

- miten lähestyn asiakasta, mitkä ovat asiakkaan ennakkokäsitykset tilanteesta, miten synnytän heti alussa myönteisen mielikuvan (rooliharjoituksia)
- miten keskusteluyhteys luodaan ja ylläpidetään
- luottamuksen aikaansaaminen
- miten voimme parantaa asiakkaan tyytyväisyyttä aktiivisella myynnillä
- osaammeko myös myydä asiakaspalvelun yhteydessä

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
 - 4 Mitä ehdotamme esimiehille / johdolle

HENKILÖKOHTAISET PÄÄTÖKSET

- mitä aurinkoinen palvelutilanne antaa minulle itselleni
- mitä päätän tehdä päivän virikkeiden pohjalta