

YHTENÄINEN ASIAKASPALVELU

on lääkärikeskuksen ja työterveyshuollon käytännönläheinen valmennus asiakaspalvelun yhdistämistä ja joustavaa yhteistyötä varten. Päivä ohjataan motivoivan johtamisen periaatteilla, joten se aktivoi ja motivoi osallistujia.

OHJELMA

AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- valmennuksen tavoitteena on asiakaspalvelun yhdistäminen
- muutoksen taustalla olevat tarpeet: kilpailutilanne, asiakastyytyväisyys, palvelun tavoitettavuus, maksajan selvittäminen...
- kehittämisprosessi käytännössä

JÄRJESTYS VS. KAAOS

- työskentely jatkuvasti muuttuvissa tilanteissa (asiakkaiden tarpeet ja asiakkaiden kautta tulevat muutokset, puhelimeen vastaaminen / asiakkaan palveleminen, mahdolliset tehtävä- ja organisaatiomuutokset, tekniikan kehittyminen, tiimityöskentely, erilaiset persoonat, aikataulupaineet...)
- miten johdetaan ihmisiä ja mitä edellytetään työryhmien jäseniltä, kun asiakkaiden tarpeet muuttuvat, tilanteet ovat monimutkaisempia kuin ennen ja kaikille tulee nopeassa aikataulussa erilaisia tehtäviä
- pelisäännöt ja joustavuus, ammatillisuus ja tuloksellisuus

AITO JA SUORA VUOROVAIKUTUSTAITO

- miten jämäkkä olen, analyysi
- mitä jämäkkyys on ja miksi tarvitsemme sitä kaikissa johtamis- ja yhteistyötilanteissa
- miksi olen välillä aggressiivinen, välillä piiloaggressiivinen, joskus lepsu tai passiivinen ja usein ihan jämäkkä
- mikä merkitys jämäkkyydellä on henkilökohtaisten tehtävien hoitamisessa, yhteistyössä, tulosten aikaansaamisessa ja toiminnan kehittämisessä
- arvio omasta jämäkkyydestä, analyysin purku ja tulosten vertaaminen keskenään: miten hyvin tunnen itseni ja mihin olisi syytä panostaa jatkossa

ASIAKASPALVELUN YHDISTÄMINEN

- asiakaspalvelun päämäärä eli miksi olemme olemassa
- mitkä ovat päätavoite ja välitavoitteet muutoksessa
- front office eli FO-palvelussa asiakas on läsnä
- back office eli BO-palvelussa asiakas on kontaktissa välineen kautta
- ryhmätöiden aihealueet

A) Mitkä tehtävät kuuluvat **FO-palveluun**. Jakakaa tehtävät kokonaisuuksiin ja luetelkaa ne tarvittaessa tarkemmin otsikon alla (ei itsestään selvyiksi), esim.

Tehtäväalue

* tehtävä 1

* tehtävä 2

* tehtävä 3

B) Mitkä tehtävät kuuluvat **BO-palveluun**. Jakakaa tehtävät kokonaisuuksiin ja luetelkaa ne tarvittaessa tarkemmin otsikon alla (ei itsestään selvyiksi) yo. mallin mukaan.

C) Mitkä ovat asiakaspalvelun **esimiehen tehtävät** (yrityksen ja henkilöstön tarpeiden pohjalta). Jakakaa esimiehen tehtävät kokonaisuuksiin ja luetelkaa yksittäiset työt tarvittaessa tarkemmin jokaisen otsikon alla (ei itsestään selvyiksi). Käyttäkää hyväksi päivän alussa olevaa valmista materiaalia (järjestys vs. kaaos) ja miettikää mitä esimiehen tulee tehdä käytännössä. Esim. yksi kohta on ”päämäärän ja tavoitteiden selkeyttäminen”. Mitä esimies tekee päivittäin / viikottain / kuukausittain, jotta tämä toteutuu.

D) Mitä pelisääntöjä tarvitsemme, jotta

- * uusi ajatusmalli toimii mahdollisimman kitkattomasti (oikeat ihmiset oikeissa paikoissa oikeaan aikaan)
- * asiakkaat saavat palvelua nopeasti
- * asiakkaat ovat tyytyväisiä ja tulevat uudestaan
- * henkilöstö on motivoitunut
- * johtaminen tukee asiakastyytyväisyyttä, tuloksellisuutta ja työiihtyvyyttä

PÄÄTÖKSET JA SEURANTA

- miten seuraava ryhmä käsittelee tämän ryhmän ajatuksia ja ehdotuksia
- mikä on oma roolini tässä muutoksessa ja miten aion hyödyntää päivän virikkeitä omassa työssäni: tavoite, suunnitelma, aikataulu ja sitoutuminen