



# Asiakkaan asialla – vaikuttava asiakaspalvelu ja asiakaskokemus

14.-15.11.2018, Oulu

Mikä on asiakaslupauksemme?  
Miltä toimintamme näyttää asiakkaan silmin?  
Millainen työn tekeminen tuo arvoa asiakkaillemme?  
Miten johdamme ja mittaamme asiakaskokemusta?  
Hyvä asiakaspalvelu - miten toteuttaa sitä käytännössä?

Hyvästä asiakaskokemuksesta ja asiakaspalvelusta on muodostunut tavoiteltuja kilpailuetuja - pelkästään hinta tai tuote ei enää luo kestävää erottautumista markkinoilla. Yrityksen palvelukulttuuri näkyy suoraan asiakkaalle. Vaikuttavan asiakaskokemuksen saavuttamisessa asiakaspalvelun rooli on merkittävä. Viimeisen päälle hiottu kohtaaminen epäonnistuu, jos yrityksen työntekijä ei oikeasti ole kiinnostunut asiakkaasta ja hänen auttamisesta.

Digi- ja mobiiliaika on tehnyt asiakkaista yhä vaativampia: parempi asiakaskokemus edellyttää paljon parempaa suoritusta kuin aiemmin. Erinomaisen asiakaskokemuksen tuottamiseen vaaditaan uudenlaista lähestymistapaa.

Tässä valmennuksessa tarkastelemme ja saat uusia työkaluja ja malleja asiakaslähtöisen toiminnan arviointiin ja kehittämiseen, asiakaskokemuksen rakentamiseen ja parantamiseen sekä henkilökohtaisten vuorovaikutustaitojen kehittämiseen.

**Tervetuloa mukaan!**

## Keskiviikko 14.11.2018

9.00 -

**Tervetuloa, valmennuksen tavoitteet ja työskentelytavat**

**Asiakaskohtaisten palvelujen rakentaminen ja vuoropuhelu**

Asiakaspalvelun murros  
Asiakaslupaus strategisena valintana  
Asiakkaiden sitouttaminen ja asiakasuskollisuus  
Asiakastiedon hyödyntäminen asiakkuuksien kehittämisessä

**Asiakaspalvelun laadun kehittäminen**

Asiakaskokemuksen mittaaminen ja palvelukehitys  
Toiminnoista kohtaamisiin – asiakaskokemuksen muodostuminen

**Asiakaskokemuksen kehittämisen ja johtamisen työkalut**

Yrityskulttuuri, brändi, teknologia, markkinointi ja työntekijäkokemus  
kehittämisen välineinä

16.00

**Päivä päättyy**

## Torstai 15.11.2018

9.00 -

**Onnistuminen asiakaspalvelutilanteissa**

Itsetuntemus ja ihmistuntemus tukena asiakaskohtaamisissa  
Miten luoda yhteys asiakkaaseen eri tilanteissa ja kanavissa –  
tunneyhteyden luominen ja myönteinen ilmapiiri  
Vuorovaikutustaitoja kehittämällä kehität asiakaspalvelua

**Haasteellisten ja tunteita herättävien asiakastilanteiden hoitaminen**

Ratkaisukeskeinen ote asiakaspalvelutilanteissa  
Kriittiseen palautteeseen reagoiminen - puolustautumisesta tekoihin  
Vihaisen asiakkaan kohtaaminen

**Mitkä asiat ovat jo hyvällä mallilla omalla vastualueellani, mitä tulee  
kehittää?**

Oman toimintasuunnitelman laatiminen

16.00

**Arviointi, tilaisuus päättyy**

*Valmennus pohjautuu alustuksiin, keskusteluihin, caseihin ja harjoituksiin, joiden avulla tuetaan oman vaikutustyylin kehittämistä käytännössä.*

Päivien tarjoilut: Aamukahvi aloituksen yhteydessä klo 9.00, lounas klo 11.30 – 12.15, iltapäiväkahvi klo 14.00-14.15. Muut tauot sopivasti ohjelman lomassa.

**Valmentajana POHTOn sopimusasiiantuntija Satu Turunen**



*Satu on ihmisten väliseen vuorovaikutukseen luottava yritysvalmentaja, jolla pitkä kokemus johtamis-, esimies- ja kehittämistyöstä sekä johtoryhmätyöskentelystä. Viitekehityksenä valmennuksissa on ratkaisukeskeisyys ja NLP-menetelmät. Yritysvalmentajan työn lisäksi Satu toimii myyntipäällikkönä Kenkä-Meklari Oy:ssä. Satu motivoituu hyvästä ihmisten johtamisesta, jatkuvasta kehityksestä ja innostuu uusista asioista.*

### Koulutuspaikka

POHTO, Vellamontie 12, Oulu

### Osallistumismaksu

**Hinta 700 €** sisältää opetuksen, materiaalin ja ohjelmassa mainitut ruokailut. Hintaan lisätään voimassa oleva alv. Osallistumismaksu laskutetaan vahvistuksen yhteydessä.

### Lisätiedot

Kehittämispäällikkö Minna Jurvelin  
puh. 050 5701 618  
s-posti: [minna.jurvelin@pohto.fi](mailto:minna.jurvelin@pohto.fi)

### Ilmoittautuminen

**31.10.2018 mennessä**

s-postilla: [asiakaspalvelu@pohto.fi](mailto:asiakaspalvelu@pohto.fi) tai  
[www.pohto.fi](http://www.pohto.fi) tai puh. 010 8434 600

### Peruutusehdot

Mikäli peruutus tapahtuu viimeistään viikkoa ennen kurssiaikaa, palautetaan hinnasta 50%. Tämän jälkeen tehdyistä peruutuksista ei maksua palauteta. Paikan voi tarvittaessa luovuttaa toiselle henkilölle.

### Yöpyminen POHTOssa

**Majoituksen voit varata** ilmoittautuessasi nettisivuillamme tai sähköpostilla [luotsi@pohto.fi](mailto:luotsi@pohto.fi) ja puhelimella numerosta 010 8434 500.

Hinnat sisältävät aamiaisen

- 2hh 98 € / hlö / vrk (sis. alv:n)

- 1hh 84,50 € / hlö / vrk (sis. alv:n)

Yhteystiedot: Kortteeri-hotelli, Vellamontie 12, 90510 Oulu (Hietasaari).

Majoitusvarauksen muutoksista ja peruutuksista tulee ilmoittaa Kortteeri-hotelliin mielellään vuorokausi ennen saapumista klo 16.00 mennessä. Peruuttamatta jätetyistä varauksista veloitamme yhden vuorokauden 1hh huonehinnan.

Lisätietoja löydät [www.pohto.fi](http://www.pohto.fi) sivuiltamme ja ajo-ohjeen [www.pohto.fi/Toimipisteet](http://www.pohto.fi/Toimipisteet).

Vastaanotomme on avoinna ma-to klo 7.30 - 17.00 ja pe klo 7.30 - 16.30.

Pidätämme oikeuden muutoksiin.



[asiakaspalvelu@pohto.fi](mailto:asiakaspalvelu@pohto.fi) - [www.pohto.fi](http://www.pohto.fi)

puhelin: 010 8434 500