



Me uskomme  
sinuun.

ARFFMAN

# Asiakaspalvelun ja markkinointiviestinnän asiantuntija

Rekrykoulutuksen antaa valmiudet kehittyä uudessa työnkuvassa asiakaspalvelun ja markkinointiviestinnän asiantuntijaksi. Koulutus auttaa ottamaan vastuuta esimiestehtävistä sekä antaa avaimia myynnin tueksi.

## HYÖDYT YRITYKSELLE

Riskitön, edullinen ja tehokas tapa kouluttaa ja rekrytoida osaaja yrityksen tarpeisiin.

Ketterä rekrytointiprosessi. Arffman tekee osaajaprofiloinnin yrityksen toiveiden mukaisesti ja yritys päättää kenet valitsee tehtävään. Lopullisen rekrytointipäätöksen yritys tekee vasta koulutuksen lopussa.

Yritys maksaa ainoastaan koulutusmaksun koulutusajalta. Maksua ei veloiteta, jos hakuvaiheessa ei löydy yritykselle sopivaa henkilöä.

Ota rohkeasti yhteyttä ja kysy lisää!

## LISÄTIETOJA:

Mari Sundström, Asiakkuuspäällikkö  
044 733 1193, [mari.sundstrom@arffman.fi](mailto:mari.sundstrom@arffman.fi)

ARFFMAN



## ESIMERKKEJÄ MAHDOLLISISTA KOULUTUSSISÄLLÖISTÄ

### **ORIENTOITUMISJAKSO**

osaamisen kehittämistarpeet

### **ASIAKASPALVELUTAIDOT**

itsensä johtaminen, johtamistaidot, esimiestyöskentely asiakaspalvelussa, asiakaspalvelutaitojen hiominen, asiakaspalvelu- ja perehdytystaidot, asiakkaankuuntelu, laatutyöskentely, prosessien hallinta, projektien hallinta, asiakastyytyväisyysmittarit, tunteiden säätely esimies- ja koordinoituvuudessa, asiakastyytyväisyys, palautteen vastaanotto, ohjaustaitojen opettaminen, laatutyöskentelyn johtaminen

### **ASIAKKAAN OHJAUS JA NEUVONTA**

asiakkaan kohtaaminen, ongelmanratkaisu, ratkaisukeskeisyys eri tilanteissa ja vastuunoton muodot ohjauksessa, myynti ohjauksena, asiakkaan tunteminen ja tarvekartoituksen muodostaminen

### **MYYNTITAIDOT**

luottamuksen rakentaminen, myyntiprojektien koordinointi ja hallinta, lisäarvon tuottaminen osana jatkomyyntiä, mielikuvien ja vaikutelmien luonti, asiakkaan tarvekartoitus, kilpailuedun muodostaminen ja argumentointitaidot, myyntitaitojen kouluttaminen ja esimiestaidot, neuvottelutaitojen kehittäminen

### **MARKKINOINTIVIESTITÄ**

markkinointi- ja viestintäosaaminen, markkinointistrategian muodostaminen ja toteuttaminen, Some, Google Ads-hakusanamainonta, tiedotus, promotio projektit, viestinnän suunnittelu, vaikuttaminen ja mainonta, myynninedistäminen, tavoitteellinen viestintä ja seuranta, sisältöstrategia digitaalisessa viestinnässä, kansainväliset markkinat, verkostojen hallinta