



Me uskomme  
sinuun.

ARFFMAN

## Asiakaspalvelu- osaamisen ytimessä

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**  
puheviestintä, kommunikointi, kirjallinen viestintä, asiakkaan kuuntelu, asiakaspalveluroolin omaksuminen, hankalissa tilanteissa toimiminen, asiakastyytyväisyys

**ASIAKASLÄHTÖISYYS**  
tunteiden säätely haastavissa tilanteissa, palautteen vastaanottaminen, myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä toimiminen, ohjaustaidot, laatutyöskentely

**ASIAKKAAN OHJAUS JA NEUVONTA**  
asiakkaan kohtaaminen ja kunnioittaminen, asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, ongelmanratkaisu, ratkaisukeskeisyys

**MYYNTITAIDOT**  
luottamuksen rakentaminen asiakkaaseen, myynti osana asiakaspalvelua, lisäarvon tuottaminen osana jatkomyyntiä, mielikuvien ja vaikutelmien luonti, eettinen ja pitkäaikainen myyntisuhde asiakkaaseen, asiakkaan tarvekartoitus, kilpailuedun muodostaminen ja argumentointi

**MONIKULTTUURISUUS**  
monikulttuurinen asiakaspalvelu, kulttuuritulkkaus, selkokieliisyys, vastaanotetun informaation varmistaminen, tunneviestintä kulttuurien välillä, luottamuksen rakentaminen

**PUHELINTYÖSKENTELYTAIDOT**  
puhelun vastaanottaminen, kontaktin tekeminen, myyntitekniikat, uuden asiakkaan kontaktointi, vanhan asiakkaan kontaktointi, ankkurointitekniikat, kaupan clousaaminen, artikulaatio, tietojen kartoittaminen, lähestymistekniikat, intonaatiot