



Päivi Könönen

050 523 3883

paivi.kononen@hr-constulting.fi

KESTO 10-20 PÄIVÄÄ

\*\*\*\*\*

Teoriatietoa ja käytännön  
harjoittelua.

Oivalluttamista.

Käytännönläheistä ja  
vuorovaikutteista.

Kokemuksellista oppimista.

Tilanteiden ja harjoitusten videointia  
ja sen refleктоimista.

TOTEUTUS



MIKSI

## ASIKAKASPALVELU TAITOJEN KEHITTÄMINEN

**TAVOITE** Asiakaspalvelu työntekijästä tai asiantuntijatehtävissä toimivasta asiaosaamisesta myös asiakaspalvelutaitajaksi sisäisille ja ulkoisille asiakkaille. Hän ymmärtää mitä asiakaspalvelu on, miten saada aikaan asiakaspalveluasenne (muuttamalla omaa tai vahvistamalla sitä) sekä viestiä ymmärrettävästi asiakkaan kanssa dialogisesti. Ymmärtää hyvän laadukkaan asiakaspalvelun merkityksen.

SISÄLTÖ

5 OSA-  
ALUETTA

**Moduulit (useampi tai kaikki)**

Palveluasenne ja viestintätaidot asiakaspalvelun kilpailuvaltteina koulutus pitää sisällään mm. mitä asiakaspalvelu on, mikä tekee asiakaspalvelusta hyvän ja mitkä tekijät siihen vaikuttavat.

Huomioiden erilaiset työtehtävät, työympäristön ja -kulttuurin asiakaskohtaisesti tai ryhmän koostumuksen mukaisesti.



Asiakaspalveluosaaminen

\*\*\*\*\*

Laadukas asiakaspalvelu mitä se on  
Asiakkaan menetys - huonoa  
asiakaspalvelua?

Hyvä asiakaspalvelija  
Viestintätaidot ja palveluasenne  
osana asiakaspalvelijan  
ammattitaitoa

Hyvä sisäinen asiakaspalvelua