
27.06.2022

Asiakkuusosaamisen valmennusohjelma - menetelmiä asiakaslähtöisyyteen

Ajankohta: 22.09.2022 09.00 - 18.01.2023 16.00

Kesto: 5 valmennuspäivää

Esittely

Viiden päivän valmennus tuo osaamista ja antaa käytännön työvälineitä asiakaspalveluun sekä asiakasymmärryksen kehittämiseen valtiolla. Asiakastyövälineet -valmennus luotsaa uutta työkuultuuria ja järjestelmällistä toimintaa asiakkuustyön parantamiseksi. Toimintamme on muuttunut ja muuttumassa yhä asiakaslähtöisemmäksi. Asiakas osaa vaatia nykyään. Vaatimukset asiakaslähtöisyyteen ovat lisääntyneet. Valtiolla asiakkuus nähdään laaja-alaisesti. Se on otettu huomioon valmennuksessa. Valmennuksen keskiössä on omien työmenetelmien ja asiakasosaamisen kehittäminen monipuolisiksi. Se antaa laajaa osaamis pohjaa nykyaikaisten, asiakaslähtöisten palvelutilanteiden ja verkostojen hoitamiseen. Valmennuksessa kehität omaa osaamistasi ja organisaatiosi toimintakulttuuria. Ohjelmassa parannetaan aamupäivien teoriaosuuksien avulla osaamista ja lisätään hyvien keskustelujen, ryhmäsparrauksen sekä osallistujien esimerkkien kautta omaa asiakkuusajattelua ja -käyttäytymistä. Valmennus auttaa käytänteiden suunnittelussa ja suunnitelmien viemisessä toiminnan tasolle.

[Tutustu tästä esitteeseen](#)

Tavoite ja hyödyt

Valmennus sopii asiakkuuspäälliköille, asiakasrajapinnassa toimiville esim. palvelupäälliköille, palveluneuvojille, asiakaspalvelijoille, asiakaspäälliköille, asiakkuusvastaaville, verkostojen kehittäjille ja palveluiden myyjille sekä erilaisille asiakasrajapinnassa toimiville henkilöille.

Kenelle kurssi soveltuu

Valmennus sopii asiakkuuspäälliköille, asiakasrajapinnassa toimiville esim. palvelupäälliköille, palveluneuvojille, asiakaspalvelijoille, asiakaspäälliköille, asiakkuusvastaaville, verkostojen kehittäjille ja palveluiden myyjille sekä erilaisille asiakasrajapinnassa toimiville henkilöille.

Sisältö

Valmennusohjelman sisältö: 22.9. kello 9.00 - 16.00 - Asiakkuusajattelun viitekehys - Asiakaskohtaamiset, vuorovaikutus asiakastilanteissa - Valmennuksen tavoitteet ja henkilökohtaiset sekä organisaation hyödyt tai odotukset - Ryhmäsparraus (ip) 26.10. kello 9.00 - 16.00 - Asiakastyön käytännöt palvelumuotoilun keinoin - Asiakaslähtöisyys, käyttäjälähtöisyys ja ihmislähtöisyys - Asiakasymmärtämisen vahvistaminen, segmentointi ja asiakasprofilointi sekä persoonat - Järjestelmällisyys, toiminnallisuus ja käyttötarpeiden kartoittaminen - Asiakkuustyön vuosikellon laadinta ja vuosikelloajattelun kehittäminen - Ryhmäsparraus (ip) 23.11. kello 9.00 - 16.00 - Erilaisten asiakkaat ja erilaiset lähestymistavat - Oma minuus ja vahvuuteni asiakkuustyössä - Erilaisten asiakkaiden kohtaaminen - Vuorovaikutus vaikeissa tai haasteellisissa asiakastilanteissa - Everything-Disc-työkalu ja sen tuomat avut erilaisuuden ymmärtämiseen - Ryhmäsparraus (ip) 15.12. kello 9.00 -

16.00 - Some-markkinointi ja viestintä somessa - Case-esimerkki valtiolta - Erilaiset some-kanavat haltuun asiakastyötä ja imagoa rakentamaan - Ryhmäsparraus (ip) 18.1.2023 kello 9.00 - 16.00 - Minä asiakastyön edistäjänä ja muutoksen läpiviejänä - Itsensä johtaminen - Uudet tavat toimia rutiiniksi – jokainen valinta vahvistaa sitä mikä olet! - Toimintakulttuurin muutos ja omat vahvuudet käytännössä - Jos haluat edistää asiakastyötä – tee siitä helppoa ja miellyttävää - Ryhmäsparraus (ip)

Koulutuspaikka

Teams ja viimeinen päivä yhdessä lähivalmennuksena HAUSissa.

Kouluttaja

Timo Kanninen: valmentaja Salesfactor Oy Timo on sertifioitu DiSC ja 5B -valmentaja. Timon erityisenä vahvuutena on käytännön läheinen tapa valmentaa, jossa teoriaa taustaa konkretisoidaan käytännön läheisin esimerkein ja harjoituksin. Oona Kankkunen: social sellingin ja asiantuntijaviestinnän kouluttaja, Network & Growth Oy Oonan innostavat puheenvuorot herättelevät ja kannustavat myynnin modernisointiin, markkinointiviestinnän asiakaslähtöisyyteen, työntekijälähtöisyyteen ja henkilöbrändäykseen. Sari Aalto-Setälä: viestintäjohtaja Gramex Oy Sarilla on parinkymmenen vuoden kokemus markkinoinnista ja viestinnästä. Hän on toiminut muun muassa SEK:n viestintätoimiston toimitusjohtajana, viestintäjohtajana SOSTE ry:ssä sekä myös osaomistamassaan start-upissa, kulttuurianalytiikkayhtiö iloomissa, missä hän jatkaa edelleen Gramex-tehtävien ohella.

Hinta

2950

Kysy lisätietoja

Koulutuspäällikkö Sari Ala-Honkola, sari.ala-honkola@haus.fi, puh. 040 689 2677 Koulutuspäällikkö Miili Tukiainen, miili.tukiainen@haus.fi, puh. 044 756 5243 Asiantuntija Eija Aures, eija.aires@haus.fi, puh. 040 5052973