

ASIAKKUUSOSAAMISEN VALMENNUSOHJELMA - MENETELMIÄ ASIAKASLÄHTÖISYYTEEN

Koulutuksen esittely

Viiden päivän valmennus tuo osaamista ja antaa käytännön työvälineitä asiakaspalveluun sekä asiakasymmärryksen kehittämiseen valtiolla. Asiakastyövälineet -valmennus luotsaa uutta työkuulttuuria ja järjestelmällistä toimintaa asiakkuustyön parantamiseksi. Toimintamme on muuttunut ja muuttumassa yhä asiakaslähtöisemmäksi. Vaatimukset asiakaslähtöisyyteen ovat lisääntyneet.

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.

Kohderyhmä

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

Peruutusehdot

Mikäli joudut peruuttamaan osallistumisesi kurssille myöhemmin kuin 14 päivää ennen kurssin alkua, veloitamme peruutusmaksuna 50 % kurssihinnasta. Mikäli peruutus tapahtuu myöhemmin kuin 7 päivää ennen kurssin alkua, veloitamme koko kurssihinnan.

Kouluttajat

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.

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.aures@haus.fi, puh. 040 5052973

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)



SARI AALTO-SETÄLÄ



TIMO KANNINEN



OONA KANKKUNEN