



20.6.2010

Asiakaspalvelu taso 1 – perusteet hallintaan

Kohderyhmä: Henkilöstö joka työssään palvelee asiakkaita. Luo pohjan palveluketjun joustavalle ja tehokkaalle käytölle laadun sekä myynnin parantamiseksi. ”Perusta kannatta valaa tukevasti ja nöyrästi. Hataruus näissä tiedoissa eksyttää aikaa vieviin haeskeluihin ja tehottomaan työskentelyyn.”

Kesto 0,5 pv

Tarjolla olevia jatkokursseja: Asiakaspalvelu 2 – myynnin kosketuspinta.

Kurssisisältö:

Asiakas

- Asiakastyypit
- Asiakashallinta

Palvelija

- Vaali itseäsi
- Palvelu on yksilöllistä
- Hyväksi asiakaspalvelijaksi kehittyä valmentautumalla.
- Virheitä syntyy, taito onkin niiden korjauksessa.

Ympäristö

- Palvelun laatu
- Vaikea palvelutilanne
- Palvelua ryhmässä

Kohtaaminen

- Asiakaspalvelun osat
- Asiakaan kohtaaminen
- Odotusten täyttäminen
- Jatkovaa hiontaa

Pyydä tarjous tai kysy kurssin räätälöinnistä.