



20.6.2010

- Räätelöityä koulutusta -

Asiakaspalvelu taso 1 – puhelin yrityksen äänenä

Kohderyhmä

Henkilöstö joka työssään puhelimitsepalvelee asiakkaita. Puhelinpalvelu joustava ja tehokas käyttö yrityksen laadun sekä myynnin parantamiseksi. ”Perusta kannatta valaa tukevasti ja nöyrästi. Hataruus näissä tiedoissa eksyttää aikaa vieviin haaskeluihin ja tehottomaan työskentelyyn.”

Kesto 0,5 pv

Tarjolla olevia jatkokursseja:

Asiakaspalvelu 2 – myynnin kosketuspinta.

Kurssisisältö:

Ympäristö

- Rajattu viestikenttä, työvälineenä vain ääni.
- Palvelun laatu
- Vaikea palvelutilanne
- Palvelua ryhmässä

Palvelija vai välittäjä

- Vaali itseäsi
- Palvelu on yksilöllistä
- Tieto ja yhteydet oivina työvälineinä.
- Hyväksi asiakaspalvelijaksi kehittyä valmentautumalla.
- Virheitä syntyy, taito onkin niiden korjauksessa.

Asiakas

- Asiakastyypit
- Asiakashallinta

Kohtaaminen

- Asiakaspalvelun osat
- Asiakaan kohtaaminen äänessä
- Odotusten täyttäminen
- Jatkuvaa hiontaa

Pyydä tarjous tai kysy kurssin räätälöinnistä.