Asiakaspalvelijan työkalupakki – erilaiset asiakkaat ja toimivat kontaktit

Arvostava asiakaskokemus - Parempi tunneyhteys.
Erilaisuuden sietämätön keveys asiakaspalvelussa.
Itsetuntemus ja ihmistuntemus tukena asiakaskohtaamissa.
Viesti tehokkaammin:Asiakkaiden erilaiset havaintokanavat ja niiden tunnistaminen.

Kenelle:
Koulutus sopii yrityksen asiakaspalvelutehtävissä toimiville henkilöille, jotka haluavat kehittää valmiuksiaan toimia nopeatempoisessa, haasteellisissa ja vaihtelevissa asiakaspalvelutilanteissa hyviä asiakaspalvelukokemuksia luoden.

Tavoite:
Koulutus on kompakti työkalupakki laadukkaamman asiakaspalvelun kehittämiseksi, yrityksen kilpailueduksi. Vaativat ja erilaiset asiakastilanteet jättävät jälkensä asiakaspalvelijaan kognitiivisella, emotionaalisella ja jopa fyysisellä tasolla: nostavat stressitasoa, laskevat asiakaspalvelun tasoa, madaltavat mieltä tai vievät innostuksen mennessään. Pahimmillaan liikevaihto laskee,kun kauppoja ei synny.

Koulutus tuo konkreettisia keinoja selvitä haasteellisista ja vaikeista asiakkaista.
Tilanneherkkyys ja työkalut toimia vaikeissa tilanteissa lisäävät hallinnan tunnetta asiakaspalvelussa. Se on sekä asiakkaan että työntekijän etu.

Sisältö voidaan koota seuraavista alaotsikoista:

- Asiakaslähtöisyys ja asiakastyytyväisyys yrityksen strategian mukaisesti käytännön työssä.
- Miten palvelusta tehdään elämys?
- Asiakkaan ja työntekijät tunnetilat asiakaskohtaamisessa
- Palvelukonseptin tilannekohtainen muokkaaminen asiakkaan tarpeiden mukaisesti
- Vaikeat asiakkaat ja asiakkaiden kohtaaminen:Miksi asiakas kiihtyy? Miten toimia?
- Kehonkieli ja haastelliset palvelutilanteet
- Taito kysyä oikeita kysymyksiä ulospääsynä ongelmatilanteista.
- Stressinhallinta ja rentoutus ovat keino palautua haasteellisista tilanteista.

Aika ja paikka: Sopimuksen mukaan asiakkaan tiloissa tai muualla.
Valmennuksen kesto: 2 x ½ päivän valmennus, tai 2x 1 päivän valmennus.

Soita ja kysy lisää: Terhi Mäkiniemi terhi@terhimakiniemi.fi, 040 584 7710
Katso lisää kouluttajasta:www.terhimakiniemi.fi

Muita valmennusteemoja: esiinny eduksesi messuilla-markkinoinnin perusteet – monikanavamarkkinointi – brändimarkkinointi – asiakkuuksien hallinta – asiakashankinta – myyntiprosessin hallinta – vuorovaikutus ja ihana erilaisuus.