



IDEAPAKETIT ASIAKASPALVELIJOILLE

Ideapaketti on innostava ja tehokas puoli päivää, jolla käynnistät kehittämisen organisaatiossa. Paketin hinta on 1250 euroa/ryhmä + alv 23 % *)

Asiakaspalvelijan ideapaketti

Erinomainen palvelu on kilpailuvaltti. Se lisää asiakastytyvyyttä ja asiakkaiden sitoutumista. Ideapakettimme avulla osallistujat saavat oivalluksia ja ideoita ja heillä herää halu kehittyä asiakaspalvelijoina.

Ideapaketin sisältö

1. Palveluasenne
2. Vuorovaikutustaidot
 - A. Ääni
 - B. Sanat
 - C. Kehonkieli
3. Asiakaspalvelun portaat – toimiva asiakaskohtaaminen alusta loppuun
4. Erilaiset asiakastyypit
5. 100 % Huomio asiakkaaseen
6. Hallitse palvelutilanteen pituus
7. Asiakaspalvelu kasvotusten, puhelimitse, sähköpostitse ja vaativissa tilanteissa



Myyvän asiakaspalvelijan ideapaketti

Yritykset voivat lisätä myyntiään kehittämällä asiakaspalvelun myynnillisyyttä. Ideapakettimme avulla asiakaspalvelijat oivaltavat, että myynti ei ole tuputtamista vaan asiakkaan palvelua. He eivät enää pelkää myyntiä ja lisämyyntiä ja huomaavat myynnin ja lisämyynnin paikat. Heille herää halu kehittyä myyviksi asiakaspalvelijoiksi.

Ideapaketin sisältö

1. Kenelle myyt?
2. Miksi myyt?
3. Mitä myyt?
4. Milloin myyt?
5. Miten myyt?
6. MYY! -tkö?



*) Hinta voimassa 31.12.2012 asti ja koskee pääkaupunkiseudulla toteutettavia koulutuksia, max 50 hengen ryhmille. Pyydä tarjous suuremmille ryhmille tai muualla toteutettaville koulutuksille.

Vaativat asiakaspalvelutilanteet hallintaan ideapaketti

Vaativat asiakaspalvelutilanteet eivät aina tule kello kaulassa. Asiakaspalvelija voi kuitenkin kohdata työn mukanaan tuomat haasteet, kun hänellä on konkreettisia keinoja haasteellisten tilanteiden hallintaan.

Ideapaketti sopii hyvin esimerkiksi asiakaspalvelijoille, jotka ottavat vastaan reklamaatioita tai jotka joutuvat tekemisiin vaativien tai vihaisten asiakkaiden kanssa. Puolen päivän pituinen koulutuspaketti antaa osallistujille konkreettisia keinoja selvittää myös vaativista asiakaspalvelutilanteista.

Ideapaketin sisältö

1. Vaativien asiakastilanteiden portaat
2. Vuorovaikutustaidot vaativissa tilanteissa
3. Asiakastyypin havainnointi ja tiedon hyödyntäminen
4. Tilannetaju
5. Joustaminen ja johtaminen
6. Konkreettisia keinoja vaativien tilanteiden hallintaan – asiakaspalvelijan valttikortit



Asiakaspalvelu sähköpostitse ideapaketti

Sähköpostipalvelun laatuun panostaminen on panostus myyntiin, asiakastyytyväisyyteen ja positiivisen yrityskuvan vahvistamiseen.

Perinteisissä palvelukanavissa ääni ja elekieli ovat ensisijaiset vaikuttavuuden keinot. Se miten sanotaan, on tärkeämpää kuin mitä sanotaan. Sähköpostitse tapahtuvassa asiakaspalvelussa tilanne on toinen, sillä vain sanat viestivät. Tämän takia asiakaspalvelu sähköpostitse vaatii erityistä osaamista ja erilaista lähestymistapaa. Ideapakettimme auttaa vastaamaan näihin haasteisiin.

Ideapaketin sisältö

1. Asiakaspalvelu sähköpostitse – erityispiirteitä
2. Mielikuvien luominen sähköpostia kirjoittamalla – kun vain sanat viestivät
3. Millainen on hyvä sähköposti – kirjoittajan ja lukijan todellisuus
4. Miten kirjoitan hyvän sähköpostin
5. Laatuksiteerit - yhteinen linja sähköpostiviestinnälle
6. Asiakaspalautteisiin vastaaminen - erityishuomioita



*) Hinta voimassa 31.12.2012 asti ja koskee pääkaupunkiseudulla toteutettavia koulutuksia, max 50 hengen ryhmille. Pyydä tarjous suuremmille ryhmille tai muualla toteutettaville koulutuksille.

Marckwort Koulutusyhtiöt
Keilaranta 5, 02150 Espoo

Puh. (09) 6122 280
Fax (09) 6122 2838

marckwort@marckwort.fi
www.marckwort.fi