

LAADUKAS ASIAKASPALVELU

Tuottaja / toteuttaja

Jouni Ortju, Laatakoulutus Jouni Ortju Ky

Kohderyhmä

Matkailu- ja palvelualojen yritykset, yhdistykset, yhteisöt, järjestöt

Toteutusaika ympäri vuoden

Toteutuspaikka

Ympäri Suomen, yksityiskohtaisempi paikka sovitaan aina tilaajan kanssa tapauskohtaisesti

Toteutustapa

Vuorovaikutteinen luennointi, case-kuvaukset ja ryhmä- & yksilöharjoitteet

Palvelukielet: suomi

Osallistujamäärä

Sopiva ryhmäkoko noin 5 - 20 yritystä / osallistujaa

Kuvaus

Valmennus- / koulutuspäivän avulla osallistuja analysoi valmentajan johdolla yrityksensä asiakaspalvelua kanavittain. Työskentelyssä käytetään apuna asiakkaan polku-ajattelua, jolloin työskentelyyn saadaan riittävä laajuus ja syvyys. Lisäksi päivän aikana käydään läpi asiakaskohtaamisiin liittyviä keskeisiä seikkoja. Osallistuja saa työkalut myös siihen, miten valitus hoidetaan hyvin

Päivän tavoite

Osallistuja ymmärtää asiakaspalvelun erittäin keskeisen merkityksen yritystoiminnassa ja saa työkalut asiakaspalvelun parantamiseen ja asiakaskohtaamisiin. Päivän aikana sovitaan tavoitteet ja mittarit onnistumisen arviointia varten

Koulutuspäivän esimerkkihinta 1200 €

(7 tunnin koulutus sis. kahvi- ja lounastauot)

Hintaan lisätään arvonlisävero 24 %

Maksuehto

Laskutus tapahtuu välittömästi toteutuksen jälkeen, maksuehto 10 pv netto

Mitä hintaan sisältyy

Valmennuspäivän aineisto (yksi kappale) sähköisessä muodossa. Palautteen keruu osallistujilta ja palauteyhteenveto koulutuksen tilaajalle

Hintaan ei sisälly

Kouluttajan matka- ja majoituskustannukset sekä päivärahat. Näiden osalta noudatetaan Verohallinnon vuosittain vahvistamia ohjeita.

Voimassaolo: Vuosi 2018

Noudatettavat sopimusehdot

Liikkeenjohdon konsultoinnin yleiset sopimusehdot 2018

Peruutusehdot

Tilatun ja vahvistetun koulutuksen voi peruuttaa kuluitta kuukautta ennen toteutusta. Mikäli tilaus peruutetaan 30 - 14 vuorokautta ennen toteuttamisajankohtaa, peritään 25 % koulutuspäivän sovituksista kustannuksesta. Mikäli peruutus tapahtuu 13-7 vrk ennen toteutusta, peritään 50 % koulutuspäivän sovituksista kustannuksesta. Mikäli peruutus tapahtuu alle 7 vrk ennen toteutusta, koulutuspäivän sovittu kustannus peritään kokonaisuudessaan.

Osallistujamäärän pieneneminen ei vaikuta koulutuspäivän hintaan.

Muuta

Osallistujille voidaan toteuttaa sähköinen ennakkokysely tai annetaan ennakkotehtävä, jonka avulla koulutuspäivän sisältö räätälöidään kohderyhmälle sopivaksi.

HUOM!

Tähän koulutukseen suosittelemme jatko-osioksi lisämyynti -koulutusta, jolla autetaan asiakasta ostamaan ja aikaansaamaan merkittävää lisämyyntiä!