

## LAADUKAS ASIAKASKOKEMUS

### Tuottaja / toteuttaja

Jouni Ortju, LaatuKoulutus Jouni Ortju Ky

### Kohderyhmä

Matkailu- ja palvelualojen yritykset, yhdistykset, yhteisöt, järjestöt

### Toteutusaika ympäri vuoden

### Toteutuspaikka

Etäyhteydellä tai lähitoteutuksena 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 ja asiakaskohtaamisten 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. Palutteen keruu osallistujilta ja palauteyhteenveto koulutuksen tilaajalle

### Hintaan ei sisälly

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

### Voimassaolo: Vuosi 2021

### 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 sovittua kustannuksesta. Mikäli peruutus tapahtuu 13-7 vrk ennen toteutusta, peritään 50 % koulutuspäivän sovittua 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!***