

## Asiakaspalvelu ja ulkoisten ja sisäisten asiakkuuksien hallinta

Keskiviikkona 25.4.2012 klo 9-16

Hämeen ammatti-instituutti, Visamäentie 35 A, Hämeenlinna  
Visamäki, A-talo, 3. krs. Valtuustosali

Koulutus on tarkoitettu Opelix – osaavaoppilaitos -verkoston sellaiselle oppilaitoshenkilöstölle, joka joutuu päivittäisessä työssään hoitamaan asiakaspalvelutilanteita ja hallitsemaan ulkoisia ja/tai sisäisiä asiakkuuksia esimerkiksi oppilaitoksen tukipalveluissa.

Ryhmään otetaan 20 henkilöä

Koulutuksessa käsiteltävät teemat:

### Asiakaspalvelun perusta

- Asiakaskeskeinen ajattelu
- Arvonäkökulma
- Asiakkaan odotukset
- Arvostava vuoropuhelu

### Luottamuksen ja hyvän tunnelman luonti

- Luottamus perusteet
- Yhteiset nimittäjät

### Ensivaikutelma

- Asenne ja sen vaikutukset
- Miksi alkua ratkaisee niin paljon

### Hyvä viestintä on laajakaistaista

- Tervehtiminen

- Sanallinen ja sanaton viestintä
- Hymy ja muut viestit
- Sosiaalinen äly
- Arvostaminen
- Hyvä kuuntelu

### Haastavat asiakastilanteet

- Asiakasnäkökulma
- Toiminta eri tilanteissa
- Mahdoton asiakas

### Oma jaksaminen

- Motivaatio
- Tavoitteiden merkitys jaksamiselle
- Oman asenteen merkitys lopputulokselle

Kouluttaja: **Kalle Reunanen, Innomaatti Oy**

Kallen keskeinen osaamisalue koulutustaitojen lisäksi on asiantuntijoiden asiakastyöskentelytaitojen kehittäminen, myynnin johtamisen ja toteuttamisen konsultointi ja koulutus. Lisätietoja kouluttajasta ja yrityksestä: [www.efecto.fi](http://www.efecto.fi)

Ilmoittaudu 11.4.2012 mennessä sähköpostitse osoitteeseen [saija.hieta@kktavastia.fi](mailto:saija.hieta@kktavastia.fi)

[opelix.wikispaces.com/](http://opelix.wikispaces.com/)

[www.facebook.com/opelixosaavaoppilaitos](http://www.facebook.com/opelixosaavaoppilaitos)

Hanke tarjoaa koulutuspäivän kahvit. Lounas on omakustanteinen. Lounasmahdollisuus Visamäen Amica-ravintolassa. (Koulutus on Opelix -toimijaverkoston henkilöstölle maksuton.)



Faktia koulutus Oy • Forssan ammatti-instituutti • Hattulan kunta, sivistystoimi • Hyria koulutus Oy • Hämeenlinnan kaupunki, opetuspalvelut • Hämeen ammatti-instituutti • Janakkalan kunta, sivistystoimi • Kiipulan ammattiopisto • Koulutuskeskus Tavastia • Vanajaveden opisto

Opelix – osaava oppilaitos on Etelä-Suomen aluehallintoviraston rahoittama hanke, joka on osa valtakunnallista Opetus- ja kulttuuriministeriön OSAAVA -ohjelmaa (2010-2016). Hanke tähtää opetustoimen henkilöstön osaamisen kehittämiseen, yhteisen ja tarvelähtöisen täydennyskoulutustoiminnan pysyvien rakenteiden luomiseen sekä koulujen ja oppilaitosten suunnitelmallisen verkostoyhteistyön tukemiseen.