

Asiakaspalvelun avaintaidot -verkkokurssi

ITSENÄINEN VERKKO-OPISKELU 

KOULUTUKSEN KESTO 14 H

Haluatko vahvistaa asiakaspalvelutaitojasi ja tarjota erinomaisia asiakaskokemuksia? Tämä kurssi antaa sinulle selkeät ja käytännönläheiset työkalut asiakaspalvelun kehittämiseen. Opit viestimään asiakaslähtöisesti, käsittelemään palautetta rakentavasti ja tarjoamaan tasalaatuista palvelua kaikissa kanavissa.

Alkaa

Ilmoittaudu
viimeistään



JOUSTAVA ALOITUS

Hinta €

300 + alv 25,5%

Verkkokurssi sisältää

 Tulosta / tallenna (PDF)



VIDEOLUENTOJA



ARTIKKELEITA



HARJOITUSTEHTÄVIÄ

Kurssilla tutustut asiakaspalvelun peruskäsitteisiin ja ymmärrät, miksi laadukas palvelu on liiketoiminnan kulmakivi. Opit tunnistamaan eri käyttäytymistyyliä ja mukauttamaan asiakaskohtauksesi niiden mukaan. Saat konkreettisia ohjeita sujuvaan asiakasviestintään sekä palautteen tehokkaaseen hyödyntämiseen asiakaspalvelun kehittämisessä.

Kurssi valmistaa sinut tarjoamaan ammattimaista ja yhtenäistä palvelua eri kanavissa, millä parannat asiakaskokemusta ja kasvatat samalla tyytyväisten asiakkaiden määrää.

Kurssin suorittamisesta saat digitaalisen [Open Badge-osaamismerkkin](#), joka todistaa taitosi ja parantaa ansioluetteloasi.

Laajuus

Kurssiin sisältyy harjoitustehtäviä ja itsenäistä verkko-opiskelua n. 14 h. Opiskelutunnukset ovat voimassa 3 kk.



KOULUTUKSEN SISÄLTÖ

Koulutuksen sisältö

1. Johdanto asiakaspalveluun & termit haltuun
2. Asiakaspalvelu on menestyksen kivijalka
3. Meitä on moneksi: eri käyttäytymistyylit
4. Askeleet sujuvaan asiakasviestintään
5. Palautteen avulla kehittyminen ja kehittäminen



KOULUTTAJAT

Kouluttajat

Kurssin asiantuntijana toimii:



Johanna Förnäs, toimitusjohtaja, Brown Sales Partner Oy

Johannalla on konkreettiset tulokset myynnin- ja asiakkuuksien johtamisesta, palveluiden myynnistä sekä operatiivisesta esihenkilötyöstä 20 vuoden ajalta. Johannan vahvuuksia ovat asiakaskokemus, näkemyksellinen myynti, vuorovaikutustaidot, myynti- ja neuvottelutaidot sekä coaching taidot. Vankkaa henkilökohtaista käytännön kokemusta hyödyntäen Johanna voi luvata asiakkailleen konkreettiset tulokset, työkaluja arkeen sekä uusia näkökulmia.



MAKSU JA EHDOT

Maksu ja ehdot

Osallistumismaksu laskutetaan yhdessä erässä tai sen voi maksaa verkossa.

Verkkokurssien osallistumista ei voi peruuttaa sen jälkeen, kun käyttäjätunnukset on luovutettu opiskelijalle.

Kaipaatko lisätietoa? Ota yhteyttä, autamme mielellämme



Minna Wäriä

palvelukoordinaattori

minna.warila@rastorinst.fi

[050 360 0064](tel:0503600064)