

# Asiakaspalvelu • koulutus



## Yrityspalvelut

ysao

YLÄ-SAVON AMMATTIOPISTO

# Hyvästä parhaaksi!

Saatko silloin tällöin asiakkailta kiitosta tarjoamastanne palvelusta?  
Ovatko he mielestäsi suhteellisen tyytyväisiä palvelunne laatuun?  
Ja asiakaspalvelutaitonnekin ovat ihan ok? Hyvä.

## Mutta entä, jos kaiken voisi tehdä vielä paremmin?

Kilpailu on kovaa ja toimiva palvelu on yksi ratkaisevimmista kilpailueduista. Laadukasta asiakaspalvelua odotetaan kaikilta yrityksessä työskenteleviltä; jokainen, joka kohtaa asiakkaan vaikka vain ohimennen, on asiakaspalvelija. Työkaverisi on myös asiakkaasi!

Asiakkaan menettäminen käy helposti ja nopeasti keneltä tahansa, mutta asiakkaan voittaminen ja vieläpä pitäminen – se vaatii taitoa. Parasta Palvelua -asiakaspalvelukoulutus kehittää yrityksesi asiakaspalveluosaamista, parantaa yrityksesi asiakastyytyväisyyttä ja tehostaa myyntiäsi.

## Kuka hyötyy?

Kaikki – niin asiakkaasi, työyhteisösi kuin yrityksesi.

## Mistä puhutaan?

Käytännönläheisessä 3-osaisessa asiakaspalvelukoulutuksessa penetään parempaa palvelua mm. seuraavien teemojen avulla:

- Millainen asiakaspalvelija minä olen?
- Miten kehittyä vielä paremmaksi?
- Miten kohdata asiakas aidosti, laadukkaasti ja välittävästi?
- Erilaiset ihmiset – kun kaikenkirjavat asiakkaat ja asiakaspalvelijat kohtaavat

## Miten toteutetaan?

Koulutuskokonaisuus koostuu kolmesta 3,5 tunnin jaksosta.

Koulutuksen järjestää Ylä-Savon ammattiopiston Yrityspalvelut, ja kouluttajina toimivat kokeneet palveluliiketoiminnan asiantuntijat.





# Koulutuksen sisältö

## Osa 1. Löytöretki sisäiseen asiakaspalvelijaasi

- Minä asiakaspalvelijana
- Kuuntelemisen jalo taito
- Asiakaspalvelun haastavuus
- Sisäiset ja ulkoiset asiakkaat

## Osa 2. Palvelun rautalanka

- Palvelukokemus – täytyivätkö odotukset?
- Palveluympäristön merkitys asiakaskokemuksessa

## Osa 3. Asiakaspalvelun työkalupakki

- Tunneäly palvelutyössä
- Värikkäät ja haastavat asiakkaat
- Miten purkaa tunnekuorma?
- Hyvä palvelu on hyvää viestintää
- Palvelu on tahtotila!

## Mitä maksaa?

- **175 €** / osallistuja (alv 0 %).
- **2 000 €** / yritys/organisaatio (alv 0 %), max. 16 osallistujaa. Hinnat sisältävät kahvitarjoilun jokaisena koulutuskertana.

Parasta Palvelua -koulutukseen osallistunut saa henkilökohtaisen todistuksen sekä Parasta Palvelua -asiakaslupausmerkin esimerkiksi työpöydälle tai kiinnitettäväksi liikkeen ikkunaan.

## Miten pääsen mukaan?

Järjestämme sekä yrityskohtaisia että avoimia koulutuksia. Kysy lisää ja varaa oma Parasta Palvelua -koulutuksesi!

### Riitta Rönkkö

riitta.ronkko@ysao.fi, puh. 0400 793 031



*Miksi  
tyytyä hyvään,  
jos saatavilla on parasta?*

**Lisätiedot:**  
**Riitta Rönkkö**  
**0400 793 031**  
**riitta.ronkko@ysao.fi**  
**Asevelikatu 4, 74100 Iisalmi**

**Tutustu**  
**koulutuksiimme:**  
**[www.ysao.fi/yrityspalvelut](http://www.ysao.fi/yrityspalvelut)**  
**Hae koulutuksiimme:**  
**[www.ysao.fi/koulutus](http://www.ysao.fi/koulutus)**

**ysao**  
YLÄ-SAVON AMMATTIOPISTO



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus