



20.6.2010

- Räätelöityä koulutusta -

Asiakaspalvelu 2 – myynnin kosketuspinta

Kohderyhmä

Henkilöstö joka työssään kohtaa asiakkaita. Sopii työntekijöille, joilla on jo kokemusta asiakaspalvelutehtävistä.

Kesto 0,5 pv

Esitietotarve

Asiakaspalvelu taso 1 – perusteet hallintaan.

Kurssisisältö:

Ympäristö

- Estradi, asiakaspalvelutilanteen tapahtumapaikka
- Työnantajan antamat tavoitteet ja ohjeet
- Työvälineet ja aika
- Ohjauskanava vai loppupalvelupaikka
- Tiimin tarjoama tuki

Myynti

- Yrityksen tuotteet ja palvelut
- Kuka myy?
- Mistä yrityksen rahavirta? Kuka lopulta maksaa minun palkkani?
- Epätietoisuutta pakoon vaiko vastausta etsimään
- Virheitä syntyy, taito onkin niiden korjauksessa.
- Jatkovaa hiontaa

Asiakas

- Sovittautuminen asiakkaan housuihin. Mitä etsin? Miksi ostaisin?
- Ensiapu, palvelu päällimmäiseen kysymykseen
- Pitkäaikaiseksi asiakassuhteeksi?
- Asiakastyypit
- Vaikea palvelutilanne
- Asiakashallinta

Pyydä tarjous tai kysy kurssin räätälöinnistä.