Haastavat asiakaspalvelutilanteet

Koulutus antaa perustiedot ja -taidot haastavien asiakaspalvelutilanteiden hallintaan ja asiakkaan tunnetilojen ymmärtämiseen.

Koulutuksen keskeisenä tavoitteena on lisätä ymmärrystä asiakkaan tunnetiloista. Miksi asiakas on haastava ja miten omalla toiminnalla voidaan tilanteen kehittymiseen vaikuttaa? Koulutukseen voidaan myös sisällyttää muita asiakkaan toivomia aihepiirejä.

Koulutuksen tavoitteena on vahvistaa osallistujien taitoja ja valmiuksia toimia erilaisissa haastavissa ja paineistetuissa asiakaspalvelutilanteissa. Koulutuksen aikana osallistuja oppii tunnistamaan häiriökäyttäytymisen taustatekijöitä, saa valmiuksia ymmärtää erilaisia asiakaspalvelutilanteeseen liittyviä tunnetiloja ja kehittää kykyään ratkaista ongelmallisia tilanteita. Lisäksi koulutus antaa työkaluja edistää omassa työroolissaan asiakastyytyväisyyttä ja myönteistä asiakaskokemusta.

Kenelle koulutus sopii?

Koulutus soveltuu eri toimialojen haastavissa asiakaspalvelutilanteissa toimiville henkilöille. Koulutuksesta hyötyvät esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan vastaanotto- ja ajanvaraustehtävissä toimivat henkilöt, kotihoidon työntekijät sekä esimerkiksi päivystyksessä työskentelevät. Kaupan alalle koulutus soveltuu esimerkiksi vuorovastaaville, yövuoroja tekeville myyjille sekä asiakaspalvelupisteissä toimiville. Koulutuksen sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin alakohtaiset lainalaisuudet ja erityispiirteet pystytään kattavasti huomioimaan.

Koulutuksen sisältö

Sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa yrityksen toiveet ja alakohtaiset erityispiirteet huomioiden.

Koulutuksen teemoja voivat olla muun muassa

Häiriökäyttäytymisen taustatekijöitä
Keskeinen lainsäädäntö ja työnantajan ohjeistukset (esim. työn psyykkiset kuormitustekijät, työsuojelu)
Tunnetilojen ymmärtäminen ja tunnetaidot
Milloin asiakaspalvelutilanne muuttuu uhkaavaksi; haastavan ja aggressiivisen asiakkaan erot
Haastavan asiakaspalvelutilanteen päättäminen (konkreettiset keinot)
Ongelmanratkaisutaitojen kehittäminen alakohtaiset erityispiirteet huomioiden
Arki haastavan tilanteen jälkeen: toipuminen stressaavasta tilanteesta, työkykyä edistävät toimet ja työyhteisön tuki
Oma kehittyminen ja työssä jaksaminen.

Koulutuksen kesto on sovittavissa asiakkaan kanssa

Yleensä koulutuksen kesto on noin ½-1 päivä, joka voidaan toteuttaa erikseen sovittuina moduuleina, esimerkiksi 1 x 4h, 2 x 4h tai 1 x 8h.

Koulutus toteutetaan asiakkaan kanssa sovitulla tavalla lähiopetuksena (Taitotalossa tai asiakkaan tiloissa) tai etäopetuksena Teamsin välityksellä. Halutuista teemoista voidaan myös muodostaa verkko-opintokokonaisuus (verkkokurssi). Koulutuspäivien lisäksi toteutukseen voidaan sisällyttää oppimistehtäviä, oman kehittymisen työkirja tai muu vastaava sisältöä syventävä kokonaisuus.

Ota yhteyttä ja pyydä tarjous! Suunnitellaan yhdessä tarpeitanne vastaava koulutuskokonaisuus.

Ota yhteyttä

Marika Vainola
tuotepäällikkö, turvallisuus
050 452 3940
marika.vainola@taitotalo.fi