

LÄHIESIMIESTYÖN AMMATTITUTKINTO - OSATUTKINTO: ASIAKASSUHTEIDEN HOITO



VAHVISTAT OSAAMISTASI ONNISTUNEEN ASIAKASKOKEMUKSEN TOTEUTTAMISESSA

Onnistuneen asiakaskokemuksen perustana on vahva asiakasymmärrys sekä toimivat asiakkuuden hoitamisen, seurannan ja kehittämisen prosessit sekä hyvä asiakasviestintä. Koulutuksessa varmistat osaamistasi asiakassuhteiden ylläpitämisessä ja asiakastyytyvyyden jatkuvassa kehittämisessä oman työryhmäsi esihenkilönä tai tiimivetäjänä.

KOULUTUKSEN KOKONAISUUDET:

- Asiakassuhteet ja niiden kehittäminen oman organisaation toimintaympäristössä
- Asiakassuhteiden hoidon prosessi
- Asiakasymmärryksen ja asiakastyytyvyyden vahvistaminen
- Onnistuneen asiakaskokemuksen tuottaminen ja asiakasviestinnän kehittäminen



KENELLE?

Koulutus soveltuu **lähiesihenkilöille** tai **tiiminvetäjille**, jotka tekevät käytännön asiakaspalvelutyötä yhdessä työryhmänsä jäsenten kanssa ja jotka haluavat kehittää organisaationsa sisäisiä tai ulkoisia asiakassuhteita, vahvistaa onnistunutta asiakaskokemusta sekä lisätä asiakastyytyvyyttä.

Tutkinnon osan suorittaminen edellyttää, että opiskelijalla on mahdollisuus tutustua asiakastietoihin tai asiakassuhteisiin liittyviin raportteihin ja osallistua asiakassuhteiden hoitoon ja asiakaspalautteen keräämiseen.



KESTO JA RAKENNE

Koulutukseen valitut opiskelijat suorittavat Lähiesimiestyön ammattitutkinnosta tutkinnon osan Asiakassuhteiden hoito.

Koulutus sisältää 1,5 koulutuspäivää sekä opiskelijan kehittymistarpeiden mukaisesti työpaikalla oppimista, itsenäistä opiskelua ja ohjattua opiskelua.

Osatutkinnon suorittaminen kestää arviolta 3-4 kk.



TOTEUTUS

Ennen koulutuksen aloitusta arvioidaan koulutuksen ja tutkinnon sopivuus hakeutujalle sekä varsinainen koulutuksen tarve. Samalla otetaan huomioon hakeutujan ja työpaikan tavoitteet. Suunnitelma tutkinnon osan suorittamiseksi ja tarvittavan osaamisen hankkimiseksi tehdään yhdessä opiskelijan kanssa. Jos koulutus toteutetaan oppisopimuskoulutuksena, suunnitteluun osallistuu myös työnantajan edustaja.

Tutkinnossa vaadittava asiakassuhteiden hoidon osaaminen hankitaan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman mukaisesti pääasiassa työpaikalla käytännön työtä tehden. Työpaikalla tapahtuvaa oppimista tukevat oppiminen Taitotalossa, itseopiskelu sekä itsenäinen tai ohjattu verkko-opiskelu.

Työpaikalta nimetään opiskelijalle ammattitaidoltaan, koulutukseltaan ja työkokemukseltaan pätevä vastuullinen työpaikkaohjaaja. Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa käytännön työssä. Arviointipäätöksen tekevät opettaja ja työelämän edustaja yhdessä.



AIKATAULU JA SISÄLTÖ

- **8.12.2022 klo 9-16, Asiakassuhteiden hoito 1,** Teams-koulutus
- **13.12.2022 klo 9-12, Asiakassuhteiden hoito 2,** Teams-koulutus
- **Hakeudu viimeistään 12.11.2022 mennessä.**



HINTA

Koulutus voidaan toteuttaa, joko

- **oppisopimuskoulutuksena**, opiskelijamaksu on **55 €**
 - tarvitset alan työnantajan, jonka kanssa voit solmia oppisopimuksen
- **omaehtoisena koulutuksena**

LISÄTIETOJA



Emmy Lampila-Fränti
Kouluttaja

emmy.lampila-franti@taitotalo.fi

p. 040 532 6247

