

27.11.2009

KAIKKI PELISSÄ ASIAKASPALVELUSSA!

Aika	27.5.2010
Paikka	HAUS kehittämiskeskus Oy, Hollantilaisentie 11, Helsinki
Kouluttaja	Psykologi Seppo Heino
Vastuhenkilö	Koulutuspäällikkö Marja Laine-Asikainen, HAUS

Torstai 27.5.2010

08.30 -	Kahviaamiainen ravintolasalissa
09.00	Oman persoonan käyttö asiakaspalvelussa <ul style="list-style-type: none">• Kuinka kontakti asiakkaaseen syntyy?• Jaksanko palvelulla? Motivoituminen asiakaspalveluun• Olenko palvelupersoonana?• Omien vahvuuksien tunnistaminen
11.15	Lounas
12.00	Muutos ja minä <ul style="list-style-type: none">• Muutoksen psykologiaa• Muutosvastarinnan kohtaaminen ja voittaminen• Muutos stressitekijänä• Kuinka puran stressiäni: stressin hallinta ja voittaminen
13.45	Kahvitauko
14.00	Mistä hyvä asiakaspalvelutiimi on tehty? <ul style="list-style-type: none">• Palveluryhmän sosiaaliset rakenteet• Ilmapiirin vaikutus ryhmässä• Ilmapiiriin vaikuttavat tekijät• Roolini ja vastuuni tiimin jäsenenä
16.15	Koulutuspäivän päätös