

# Asiakaspalvelu puhelimessa

4.5.2010

HAUS, Munkkiniemi

Tule saamaan lisää valmiuksia ja menetelmiä asiakaskohtamisiin puhelimen välityksellä. Kurssilla keskitytään erityisesti palvelumielikuvan syntymiseen puhelimesta, tunnetiloihin ja ääneen sekä haasteellisiin puhelinasiakaskohtamisiin.

## **Peruutusehdot**

Mikäli joudut peruuttamaan osallistumisesi kurssille ilmoittautumisajan jälkeen veloitamme 50% osallistumismaksusta. Jos peruutus tapahtuu myöhemmin kuin 7 päivää ennen kurssin alkua, veloitamme koko kurssimaksun.

Osoitelähde: HAUSin asiakasrekisteri

# Asiakaspalvelu puhelimessa

## Aika

Tiistai 4.5.2010

## Paikka

HAUS kehittämiskeskus Oy  
Hollantilaisentie 11, Helsinki

## Kenelle

Asiakaspalvelussa työskentelevät

## Hinta

520 euroa + alv. 22 %

## Kouluttaja

Viestintäkouluttaja **Ina Virkki-Ukeleghe**,  
on kokenut viestintäkouluttaja, hän on  
keskittynyt erityisesti asiakastilanteiden  
vuorovaikutukseen.

## Vastuuhenkilö

Koulutuspäällikkö Marja Laine-Asikainen  
puh. 0207 180216

## Ilmoittautuminen:

viimeistään **26.4.**

## Puhelimitse:

koulutussuunnittelija Terttu Parikka  
0207 180253  
koulutuspäällikkö Marja Laine-Asikainen  
0207 180216

## Sähköpostitse:

terttu.parikka@haus.fi

## Internetissä:

www.haus.fi

# Ohjelma

## Tiistai 4.5.2010

8.30- Kahviaamiainen

9.00 Koulutuspäivän avaus

### **Mitkä eri asiat vaikuttavat palvelumielikuvan syntyyn puhelimessa?**

- puhelinviestinnän erityispiirteet
- asiakaspalvelijan identiteetti puhelinpalvelussa
- äänenkäyttö puhelinpalvelussa
- äänen huoltaminen

11.30 Lounas

12.15 **Tunnetilat ja ääni**

- puhelimessa kuuluu tunne ja tahto
- tunnetilat tarttuvat
- vaikuttavuus äänessä

13.45 Kahvitauko

14.00 **Tilanteita haasteellisista  
asiakaskohtaamisista  
puhelimessa ja ratkaisujen  
pohdintaa**

- vuorovaikutus tökkii
- pitkittyneet palvelutilanteet
- oikean kysymysstrategian löytäminen
- palveluperiaatteet sujuvan puhelinpalvelun tukena

15.30 Koulutuspäivä päättyy

Copyright HAUS