



LAUREA - AMMATTIKORKEAKOULU



PALVELULIIKETOIMINTA KEHITTÄMISEN YTIMEEN!
KUTSU Koulutusti laisuteen



5.2.2008

Arvoisa yritysjohtaja ja yrityksen asiakaspalveluvastaavat

PALVELUJOHTAMINEN JA MARKKINOINTIKYVYKYYDEN KEHITTÄMINEN
Koulutuspäivä 2. Asiakaspalvelu, palveluprosessi ja palvelujohtaminen

Aika Ke 13.2. 2008 klo 8.15 - 12.30
Paikka Laurea Lohja, Nummentie 6, 08100 LOHJA

Ohjelma klo 8.15 - 12.30
8.15-

Tilaisuuden avaus - asiakaspalvelun onnistumisen tärkeys
Irma Vahvaselkä, liiketalouden yliopettaja, KTT, Laurea

Lea Kivelä, markkinointikonsultti, KTM, Fidico Oy Fifth Dimension Consulting

Lea Kivelä on koulutukseltaan kauppatieteiden maisteri. Hän on Fidico Oy:n toimitusjohtaja, ja markkinoinnin konsultti. Hänen erikoisaloinaan ovat mm. liiketoiminnan suunnittelu ja kehittäminen, palvelujen konseptointi, matkailun markkinoinnin ja myynnin tehostaminen sekä verkkomarkkinointi.

Toimivan asiakaspalvelun edellytykset ja tunnusmerkit

Toimivat tuotteet/palvelut (omasta ja asiakkaan mielestä)
Sujuvaksi hiotut, saumattomat prosessit (myös asiakkaan mielestä)
Tyytyväiset asiakkaat - miten tyytyväisyyttä mitataan?
Tyytyväinen ja motivoitunut asiakaspalveluhenkilökunta
Asiakaspalvelun vaikutus yrityksen myyntiin/liikevaihtoon

Palveluprosessin analysointi ja kehittäminen

Mitkä ovat meidän palveluprosessimme "totuudenhetket"?
Miten tunnistamme pullonkaulat/virheet/ongelmat palveluprosessissa?
Miten korjaamme virheet nopeasti ja kustannustehokkaasti?
Miten palautamme asiakkaiden luottamuksen ja tyytyväisyyden?

Asiakaspalvelun johtaminen

Henkilökunnan motivointi ja koulutus asiakaspalvelutilanteiden hoitoon
Asiakkaan rohkaiseminen palautteen antoon (myös reklamaatiot)
Miten reklamaatiot kannattaa käsitellä yrityksessä?
Henkilökunnan palkitseminen (asiakkailta saadun palautteen perusteella)

Välitauolla n. klo 10.00 - 10.15 Laurean kahvitarjoilu (kahvi ja voileipä)

12.30 **Yhteenveto - miten opittua voidaan jalkauttaa omassa yrityksessä?**
Irma Vahvaselkä, liiketalouden yliopettaja, KTT, Laurea

Tilaisuus on yrityksille maksuton (Euroopan Sosiaalirahaston rahoitus), ja se on tarkoitettu sekä yritysjohtajille että muulle henkilöstölle tavoitteena palveluliiketoimintaosaamisen kehittäminen. Ilmoittautumiset (mikäli et jo ole ilmoittautunut) ma 11.2.2008 klo 10.00 mennessä: suvi-maaria.tepora@laurea.fi.

Irma Vahvaselkä
Irma Vahvaselkä
046 856 7817