

## Asiakaslähtöisen työyhteisön kehittäminen ja johtaminen 30.9.2020

### **Aika:**

30.09.2020 klo 08.45 - 16.00

### **Paikka:**

Kauppakamarin koulutustilat, Kalevankatu 12, 2. krs, 00100 Helsinki / 30.09.

Tule kuulemaan ja oivaltamaan, miten rakennat ja johdat aidosti asiakaskeskeistä työyhteisöä, jossa voidaan hyvin ja saavutetaan työlle asetetut tavoitteet.

Asiakaskeskeisyyden myötä työyhteisössä keskitytään oikeisiin asioihin - asioihin, jotka mahdollistavat tuloksellisen ja edelläkävijämäisen toiminnan.

Koulutuksessa täsmennetään asiakaslähtöisyyden merkitystä ja käytännön toimia sekä johtamiskäytäntöjä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Lisäksi tutustuaan saumattoman, asiakaslähtöisen organisaation luomiseen ja asiakkaan äänen kuulemiseen ja reagointiin.

### **Koulutuksen teemat:**

- Asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys konkretiana
- Asiakaskeskeisyyden lähtökohta
- Asiakaskeskeinen esimiestyö
- Asiakaskeskeinen organisaatio - saumaton organisaatio.

### **Kenelle:**

Koulutus on hyödyllinen kaikille asiaskaslähtöisyydestä vastaaville ja asiakaslähtöisyyttä kehittäville.

### **Ilmoittaudu mukaan!**

### **Asiantuntija(t):**

Ratkaisukeskeinen valmentaja, YTM **Henrietta Aarnikoivu**, ProTulos Oy

### **Ohjelma:**

8.45

Aamukahvi ja ilmoittautuminen

9.00

### **Asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys konkretiana**

- yhteinen ymmärrys asiakaskeskeisyydestä ja asiakaslähtöisyydestä
- yhteinen tahtotila
- yhteisesti määritetyt toimenpiteet

### **Asiakaskeskeisyyden lähtökohta**

- asiakaskeskeinen johto
- asiakaskeskeiset esimiehet
- asiakaskeskeisyyden struktuuri

### **Asiakaskeskeinen esimiestyö**

- esimiehen perustehtävä ja rooli
- työntekijäkokemus ja asiakaskokemus
- toimintamallina esimiestyön V10

### **Asiakaskeskeinen organisaatio - saumaton organisaatio**

- siilojen purkaminen - kaikki vaikuttaa kaikkeen
- asiakaskeskeisyyttä tukeva yhteistoiminta läpi organisaation
- asiakkaan äänen kuuleminen ja reagointi

16.00

Tilaisuus päättyy

Tarjoilut: aamukahvi klo 8.45, lounas klo 11.45-12.15, kahvi 13.45

### **Hinta:**

Jäsenetuhinta: 460,00 € + alv 24 %

Normaalihinta: 660,00 € + alv 24 %

### **Hintaan sisältyy:**

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

### **Yhteystiedot:**

09 2286 0360, asiakaspalvelu(at)kauppakamarinkoulutus.fi

### **Peruutusehdot:**

Ilmoittautumisen voi peruuttaa kuluitta vähintään kaksi (2) viikkoa ennen tilaisuutta. 13-7 vuorokautta ennen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan 50 % osallistumismaksusta ja tämän jälkeen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan koko osallistumismaksu. Peruutukset on tehtävä kirjallisesti. Esteen ilmetessä voi osallistumisen luovuttaa kollegalle, osallistujamuutokset tulee tehdä hyvissä ajoin ennen tilaisuutta.

### **Oikeudet muutoksiin:**

Pidätämme oikeuden mahdollisiin hinnan- ja ohjelmanmuutoksiin.