

Asiakasviestintä sujuvaksi somessa ja sähköpostissa 3.11.2020 Seinäjoki

Aika:

03.11.2020 klo 08.45 - 16.00

Paikka:

Original Sokos Hotel Lakeus, Torikatu 2, 60100 Seinäjoki / 03.11.

Hyvän ja huolellisesti suunnitellun asiakasviestinnän avulla viestit oman organisaatiosi yrityskuvasta ja siitä, mitä asiakkaista pohjimmitaan ajatellaan.

Ei ole yhdentekevää, miten asiakkaille vastataan tiedusteluihin, reklamaatioihin tai vaikkapa hyökkäviin viesteihin eri kanavissa. Tarkasti etukäteen mietitty ja laadittu teksti antaa viimeistellyn kuvan yrityksen tavasta toimia ja kohdella asiakkaitaan. Lisäksi somessa ja chatissa on otettava huomioon monia seikkoja, joita ei tule vastaan sähköpostilla käytävässä viestinnässä.

Koulutus tarjoaa vinkkejä, kuinka kirjallisesta asiakaspalvelusta saadaan sujuvaa - olipa sitten kyse sähköpostien laadinnasta, sosiaalisessa mediassa käytävästä keskustelusta, chatista, reklamaatioihin vastaamisesta tai sisäisestä viestinnästä. Lisäksi koulutuksen ohjelmaan sisältyy asiakaspalveluun sopivia kielenhuollon harjoituksia, joiden avulla opitaan parantamaan omia viestien kieliasua sujuvammaksi. Päivän tarkoituksena on antaa eväitä osallistujille kehittää omaa asiakasviestintäänsä, jotta aikaa säästyisi ja oma työ helpottuisi - oli sitten kyseessä nopeatempoisen somen ja chatin haasteet tai pidempien vastausten laatiminen esimerkiksi sähköpostissa.

Tilaisuudessa käydään läpi erilaisia tilanteita ja tekstiesimerkkejä, analysoidaan niiden taustoja ja kirjoittajaan liittyviä seikkoja sekä opitaan parantelemaan reklamaatioihin kirjoitettuja vastauksia. Ajatuksena on, että jokainen osallistuja voisi työpaikalla oppia yhdenmukaistamaan omia vastauksiaan.

Osallistujilla on mahdollisuus halutessaan lähettää omia tekstiesimerkkejään etukäteen. Ne käydään läpi yhteisesti tunnilla ja palaute ja parannusehdotukset annetaan myös kirjallisena. Ne, jotka eivät halua viestejään tarkasteltavan yhteisesti, saavat palautteen vain kirjallisena.

Hyvällä viestinnällä ja kielellisellä tarkkuudella erotut eduksesi muista yrityksistä ja alasi ammattilaisista!

Ohjelma:

Vaativat ja hankalat viestit - miten vastata heittämättä bensaa liekkeihin?

- Milloin ja miten kannattaa vastata?
- Kultaiset kiellot, eli miten asiakkaalle ei koskaan kannata vastata?
- Miten laatia hyvä mallivastaus ja sen muunnelmät tilanteen mukaan?
- vastaustyyliin liittyvät seikat

- toimiva tekstin rakenne

Kielenhuollon harjoituksia, joissa kerrataan

- pilkkusääntöjä
- yhdyssanoja
- numeroiden taivutusta
- lyhenteitä
- passiivisia.

Verkkoviestintä ja chat asiakaspalvelun tukena

- Miten viestiä somessa (mm. Twitter)?
- esimerkkejä onnistuneesta ja epäonnistuneesta viestinnästä netissä
- sosiaalinen media ja yrityksen chat arjen viestinnän helpottajana
- sujuvaa sisäistä viestintää intrassa ja sähköpostilla.

Osallistujien omien viestien tarkastelua ja/tai muita esimerkkitapauksia

- asiakkailta saatujen viestien ja organisaation omien vastausten tarkastelua ja tekstien parantelua
- valmiiden mallivastauspohjien suunnittelua oman työn tueksi
- hyvien ja toimivien vastausfraasien käsittelyä
- epäsovivien ja kiireessä kirjoitettujen ilmausten piilomerkitysten tutkiskelua
- eväitä ja vinkkejä siihen, miten omassa yrityksessä voidaan koulutuksen jälkeen itsenäisesti kehitellä mallivastauksia eri tilanteisiin.

Tarjoilut:

Aamukahvi 8.45, lounas 12.00, iltapäiväkahvi 14.00

Hinta:

Jäsenetuhinta: 365,00 € + alv 24 %

Normaalihinta: 550,00 € + alv 24 %

Hintaan sisältyy:

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali ja ohjelmaan merkityt tarjoilut.

Yhteystiedot:

Etelä-Pohjanmaan kauppakamari

ep@kauppakamari.fi

06 429 8100

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. Helsingin Kamari Oy:llä on oikeus peruuttaa koulutustilaisuus ilman korvausvelvollisuutta ilmoittamalla asiakkaalle siitä sähköpostilla viimeistään 4 arkipäivää ennen tilaisuuden ajankohtaa. Ilmoittautumisen valmennuskokonaisuuteen tai laivaseminaariin voi peruuttaa veloituksetta väintään 21 vuorokautta ennen valmennuskokonaisuuden ensimmäisen jakson tai laivaseminaarin alkamista. 20-14 vuorokautta ennen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan 50 % osallistumismaksusta ja tämän jälkeen peruutetuista ilmoittautumisista veloitetaan koko osallistumismaksu. Matka- ja ulkomaanseminaareissa noudatetaan vastuullisen matkanjärjestäjän ilmoittamia peruutusehtoja. 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.