

## Totti Karpela: Piinaavat valittajat 5.10.2020

### **Aika:**

05.10.2020 klo 12.00 - 16.00

### **Paikka:**

Kauppakamarin koulutustilat, Kalevankatu 12, 2. krs, 00100 Helsinki / 05.10.

Palautteen vastaanottaminen on osa jokaista asiakaspalvelutyötä. Positiivisen palautteen lisäksi asiakaspalvelutyöntekijä joutuu käsittelemään myös reklamaatioita ja valituksia. Yksittäiset valitukset voivat tulla aiheesta ja niiden käsittely voi sujua rutiinilla, mutta miten toimia kun asiakkaan valitus ylittää kohtuuden rajat? Miten reagoida, jos vastassa on "ammattivalittaja" ja valittamiselle ei näy loppua? Tämän koulutuksen jälkeen hoidat hankalatkin tapaukset tyyliillä!

### **Koulutuksen hyödyt:**

- opit tunnistamaan erityyppisten valittajien käyttäytymismallit
- tiedät, miten valitusten käsittely hoidetaan kunnialla loppuun eri osapuolia tyydyttävällä tavalla

### **Kenelle:**

Koulutus on tarkoitettu kaikille niille, jotka joutuvat työssään kohtaamaan kohtuuttomia valituksia ja sitkeitä valittajia. Tilaisuus soveltuu erinomaisesti erityyppisten organisaatioiden edustajille sekä julkisella että yksityisellä sektorilla.

### **Asiantuntija:**

Totti Karpelalla on valtionhallinnosta hankittu kattava 20-vuotinen kouluttajakokemus. Poliisin erityistilanteiden neuvottelijana toiminut Totti on työskennellyt pitkään merkittävien organisaatioiden asiakaspalvelun kehittämisen parissa haasteellisten viestintätilanteiden sekä asiakkaiden osalta. Erityisosaamisalueena on pitkä kokemus esimiesten ja johtoryhmien valmentamisesta myös työpaikan sisäisten konflikti- ja viestintätilanteiden sekä toimintamallien kehittämiseksi.

\*\*\*\*\*

### **Ohje live stream -osallistumiseen:**

Tilaisuus lähetetään suorana ja osallistuminen onnistuu helposti etänä omalta koneeltasi. Saat 2-3 päivää ennen tilaisuutta sähköpostissa ohjeet ja linkin, josta pääset katsomaan lähetystä.

Lähetysten katsomiseen tarvitset vain internetyhteyden. Selaimeksi suosittelemme Chromea tai Firefoxia. Varmistathan myös, että organisaatiossasi ei ole estetty videoiden katsomista.

**Mikäli organisaatiostasi osallistuu useampi henkilö striimin kautta, lisäosallistujat saavat koulutuksen puoleen hintaan. Tällöin ilmoittautuminen tulee tehdä suoraan asiakaspalveluumme puhelimitse tai sähköpostitse (09 2286 0360, asiakaspalvelu(at)kauppakamarinkoulutus.fi).**

\*\*\*\*\*

**Asiantuntija(t):**

Pääkouluttaja, toimitusjohtaja **Totti Karpela**, Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy

**Ohjelma:**

11.45

Yhteyden avaus

12.00

**Koulutuspäivän avaus**

asiantuntija **Janne Kettunen**, Kauppakamarin Koulutus

12.10

**Sitkeiden ja kohtuuttomien valittajien hallinta**

- erityyppisten valittajien käyttäytymismallit
- sitkeiden valittajien tunnistaminen ja tunnusomaiset piirteet
- minkälaiset organisaatiot yleensä vetävät puoleensa ei-toivottuja valittajia
- toimivan ja hyvän valitustenhallintastrategian esittely

12.50

Tauko

13.00

- oikeat toimintamallit järjestettävien valitusten / hyvitysten hoitamiseksi
- toiminta kohtuuttomien vaatimusten, asiakkaan yhteistyön puutteen, riidan haastamisen tai perättömien väitteiden suhteen
- mitä kannattaa ja ei kannata tehdä kun ollaan tekemisissä sitkeiden valittajien kanssa

13.50

Tauko

14.10

- miten keskittyä itse valitukseen eikä valittajan persoonaan
- asiakkaiden hyvitystoiveiden ja odotusten hallinta
- valituskäytäntöjen ja hyvitysten rajallisuuden selkeyttäminen
- ohjeita organisaatioiden reklamaatioista vastaaville henkilöille

15.00

Tauko

15.10

- uhkauksiin suhtautuminen
- miten toimia, jos media astuu mukaan kuvaan
- valitusten jatkumisen ja uusiutumisriskin mahdollisuuksien arviointi
- toimintamallien ja strategioiden suunnittelu kohtuuttomien valitusten varalle

pääkouluttaja **Totti Karpela**, Mielenrauha Oy

16.00

Tilaisuus päättyy

**Hinta:**

Jäsenetuhinta: 395,00 € + alv 24 %

Normaalihinta: 495,00 € + 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. 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.