

## Totti Karpela: Kun paha mieli purkautuu chatin tai puhelun välityksellä 1.6.2020

### **Aika:**

01.06.2020 klo 09.00 - 12.00

### **Paikka:**

Kauppakamarin koulutustilat, Kalevankatu 12, 2. krs, 00100 Helsinki / 01.06.

Asiakkaan onnistunut kohtaaminen kevään poikkeustilanteen aiheuttamissa haastavissa ja tunnepitoisissa tilanteissa edellyttää erityistä herkkyyttä ja vuorovaikutusosaamista - rautaisen palveluasenteen lisäksi.

Kun chat- tai puhelinpalvelu on ruuhkautunut, palvelutilanteeseen käytettävä aika kortilla, asiakkaita jatkuvaksi jonoksi saakka odottamassa - saattaa asiakas olla voimakkaan tunnetilan vallassa jo ennen kuin palvelutilanne on alkanutkaan. Miten ammattilainen avaa pelin, saa tilanteen haltuun, ratkaisee ja päättää kohtaamisen onnistuneesti?

Koulutus tarjoaa ammattilaisille työkaluja onnistuneeseen vuorovaikutukseen ja soveltuvat toimintamallit lyhytkestoisten, tunnepitoisten kohtaamisten hallintaan onnistuneesti ja ammattimaisesti.

### **Kenelle:**

Koulutus on tarkoitettu kaikille, jotka tekevät asiakaspalvelutyötä sähköisissä kanavissa. Tilaisuus soveltuu erinomaisesti erityyppisten organisaatioiden edustajille sekä yksityisellä että julkisella 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.

Tervetuloa koulutukseen!

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

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

### **Ohjelma:**

9.00

#### **Kun paha mieli purkautuu chatin tai puhelun välityksellä**

- Valitusten tärkeä rooli
- Viisi erilaista valittajatyyppeä
- Valitusten ja reklamaatioiden tärkeä merkitys organisaatioille
- Entä sitten kun asiakkaan käytös ylittää hyvän käytöksen rajat?
- Mitä jos asiakas uhkailee?

- Oman ammatillisuuden säilyttäminen
- Miksi oma viestintä joskus epäonnistuu?
- Miksi sähköisessä viestinnässä on helppoa kiukutella?
- Aidon kuuntelun haasteet
- Hyvän sähköisen viestinnän edellytykset
- Asiakkaan mielialaan vaikuttaminen
- Puhe-Judon perusteet
- Tuotko viestinnässäsi esille ratkaisuja vai pelkkiä ongelmia?
- Ensivaikutelman avulla eteenpäin
- Neliportainen rauhoittelun malli
- Miten säilyttää työvire henkisesti raskaan chat-keskustelun tai puhelun jälkeen?

pääkouluttaja **Totti Karpela**, Mielenrauha Oy

12.00

Tilaisuus päättyy

#### **Hinta:**

Jäsenetuhinta: 390,00 € + alv 24 %

Normaalihinta: 490,00 € + 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.