

## Totti Karpela: Kun paha mieli purkautuu chatin tai puhelun välityksellä 12.4.2021

**Aika:**

12.04.2021 klo 09.00 - 12.00

**Paikka:**

Kauppakamarin koulutustilat, Kalevankatu 12, 2. krs, 00100 Helsinki / 12.04.

Asiakaspalvelijat ovat monesti kovien työpaineiden keskellä ja saavat valitettavasti samalla osansa ihmisten stressistä, huolista ja peloista. Koronaepidemian myötä sähköinen viestintä asiakkaiden suunnalta on saattanut muuttua osittain jopa avoimen vihamieliseksi, kun monet kamppailevat oman jaksamisensa kanssa niin arjessa kuin työssään. Ammattilaisilla olisikin hyvä olla ymmärrys sekä käytännönläheiset työkalut, miten tunnepitoisia ja haastavia palvelutilanteita saadaan tehokkaammin hallintaan - omaa jaksamista unohtamatta.

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

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

Koulutuksessa käytetään lukuisia tapausesimerkkejä.

**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: 410,00 € + alv 24 %

Normaalihinta: 520,00 € + 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.