

## Asiakassuhteen hoitaminen sähköisesti ja etätyössä 17.3.2021

### Aika:

17.03.2021 klo 08.45 - 12.00

### Paikka:

Kauppakamarin koulutustilat, Kalevankatu 12, 2. krs, 00100 Helsinki / 17.03.

Kun työtä tehdään etänä eikä muiden kanssa olla yhteydessä kasvotusten, tilanteet voivat olla haasteellisia ja edellyttävät monien asioiden samanaikaista onnistumista. Hyvin suunnitellun viestinnän lisäksi on myös osattava valita oikea väline ja tapa, jolla toista lähestyy.

Koulutuksessa opetellaan niin kirjallisen kuin suullisen viestinnän asioita ja puhutaan myös etätyön mukanaan tuomista tilanteista.

### Asiantuntija:

FM, KTK, KauppakamariTiedon päätoimittaja **Taina Parviainen**, Helsingin Kamari Oy

Koulutus antaa vastauksia muun muassa seuraaviin kysymyksiin:

- Miten valitsen kuhunkin tilanteeseen sopivan tavan ja välineen?
- Miten luon hyvän tunnelman, kun otan yhteyttä esimerkiksi Teamsilla tai Zoomilla?
- Voinko korjata harmin, kun etäyhteydet pätkivät?
- Miten kirjoitan hyvän ja sujuvan sähköpostin?
- Miten aloitan keskustelun, kun otan yhteyttä asiakkaaseen?
- Miten vältän yleisimmät sudenkuopat, jotka vievät kirkkaimman hohdon tilanteesta tai viestistä?

Koulutuksessa käydään läpi, miten lähestyä asiakasta sähköpostilla, puhelimella, etätapaamisissa Teamsissa tai Zoomilla tai erilaisin pikaviestein ja ääniviestein. Lisäksi annetaan esimerkkejä, miten yhteydenpitoon kannattaa valmistautua, mitä tulee pitää mielessä tilanteen aikana ja millainen jälkivaikutelma asiakkaalle on mahdollista jättää, jotta hän kokee tilanteen hyvin hoidettuna.

Aamupäivän mittaisen tilaisuuden aikana on tarkoitus keskustella myös omista kokemuksista – niin hyvistä kuin huonoista – ja jakaa tietoa siitä, miten tehdä hyvä vaikutus toiseen osapuoleen, saavuttaa myönteinen ostopäätös ja paras tulos.

### Asiantuntija(t):

FM, KTK, KauppakamariTiedon päätoimittaja **Taina Parviainen**, Helsingin seudun kauppakamari

### Ohjelma:

8.50

Etäyhteyden avaaminen

9.00

**Asiakassuhteen hoitaminen sähköisesti ja etätyössä**

## **Miten huomioidaan asiakkaan etäyhteyden avulla parhaalla mahdollisella tavalla**

- Miten valmistaudun etätapaamiseen?
- Mitä asioita pitää ottaa huomioon, ja miten ne kannattaa toteuttaa?
- Mitä asioita tulee välttää? Miten ne voi välttää?

## **Miten toimin, kun lähestyn asiakasta**

- sähköpostilla
- puhelimella
- Teamsissa tai Zoomilla
- erilaisin pikaviestein
- ääniviestein?

## **Selkeä malli asiakkaan yhteydenottoon ja tavoitteiden saavuttamiseen**

Koulutuksessa tehdään tehtäviä, joissa harjoitellaan ja kerrataan koulutuksen teoriaosuuden asioita ja sovelletaan tietoa käytäntöön.

FM, KTK, KauppakamariTiedon päätoimittaja **Taina Parviainen**, Helsingin Kamari Oy

12.00

Tilaisuus päättyy

### **Hinta:**

Jäsenetuhinta: 390,00 € + alv 24 %

Normaalihinta: 490,00 € + alv 24 %

### **Hintaan sisältyy:**

Hintaan sisältyy koulutuksen ohella koulutusmateriaali.

### **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 ulkomaanseminareissa 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.