

LAADUKAS ASIAKASPALVELU JA -KOKEMUS

Tuottaja / toteuttaja

Suomen Matkailukonsultit Oy, Jouni Ortju

Kohderyhmä

Pienet matkailu- ja palvelualojen yritykset

Kuvaus

Valmennus- / koulutuspäivän avulla osallistuja analysoi valmentajan johdolla yrityksensä asiakaspalvelua sen eri vaiheissa ja asiakaskokemusta sen erilaisissa kohtaamispisteissä. Työskentelyssä käytetään apuna asiakkaan polku –ajattelua, jolloin työskentelyyn saadaan riittävä laajuus ja syvyys. Lisäksi päivän aikana työstetään yritykselle palauteprosessi tarvittavine lomakkeineen. Osallistuja saa työkalut myös siihen, miten valitus hoidetaan hyvin

Päivän tavoite

Osallistuja ymmärtää asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen erittäin keskeisen merkityksen yritystoiminnassa ja saa työkalut asiakaspalvelun parantamiseen, myönteisen asiakaskokemuksen rakentamiseen ja palautteen keruuta varten. Päivän aikana sovitaan tavoitteet ja mittarit onnistumisen arviointia varten

Koulutuspäivän esimerkkihinta: 1250 € + matka- ja tarvittaessa majoituskulut

(7 tunnin koulutus sis. kahvi- ja lounastauot)

Hintaan lisätään arvonlisävero 24 %

Voimassaolo

Vuoden 2015 loppuun

Muuta

Osallistujille annetaan ennakotehtäviä, joiden avulla valmennus- / koulutuspäivän sisältö räätälöidään kohderyhmälle sopivaksi.

Osallistujamäärän pieneneminen ei vaikuta koulutuspäivän hintaan.