

# 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.