

KUNDSERVICE I TOP KLASS

Huippuluokan asiakaspalvelua

6.11.2018 klo 17.30-20.00

Plats: Centria-ammattikorkeakoulu Oy, Talonpojankatu 2, Kokkola

Pris: 98 € alv 0%

Målet med temat är att deltagarna jobbar för att bli den mest attraktiva aktören på marknaden med **kundservice** i fokus. Ett delmål är också, att man förstår betydelsen av kundservice och vet vilken roll den har för att företaget skall behålla sina kunder och verksamheten skall vara lönsam.

Vi diskuterar bland annat följande frågor: Känner vi igen vilka förväntningar våra kunder har på kundservicen (borde vi kanske göra en undersökning)? Hurudan kundservice vill vi erbjuda våra kunder? Vilka utmaningar stöter vi på och vad kan vi göra (vi identifierar möjliga flaskhalsar i serviceprocessen)? Vi bekantar oss med två modeller, Gyllene cirkeln och Design management, som på ett konkret sätt förklarar sambandet mellan en framgångsrik serviceorganisation och bra service. Dessa modeller integreras till en servicemodell (en plan) som ger möjlighet till utvecklande av företagets kundservice.

Kursspråket är svenska men även finskspråkiga som vill friska upp sin svenska är välkomna med.



Utbildare:

Ann-Christine Johnsson "Anki"

Ekon.mag. från Handelshögskolan i Åbo Akademi, 1995. Har erfarenhet från detaljhandel, offentliga sektorn och storindustrin där jag dagligen fick jobba med företagets kunder. Att jobba med kunder är något av det mest intressanta man kan tänka sig. Inga kunder är besvärliga utan dom är bara lite "annorlunda"

Anmälning: ilmoittaudu rohkeasti mukaan myynninforumi@centria.fi, [suoraan tästä linkistä](#)