



## ASIAKKAAN KOHTAAMINEN HAASTAVISSA PALVELUTILANTEISSA

Miten asiakkaan voi yllättää positiivisesti palvelu- ja neuvontatilanteessa? Miten valitustilanteen voi hoitaa niin, että luottamus palautuu ja asiakas kertoo hyvästä kokemuksesta eteenpäin?



Näihin kysymyksiin saat vastaukset ja työkalut Suomen asiakaspalveluvalmentajien eliittiin kuuluvalla **Annika Juonelalta**.

Annika on tehnyt yli 20 vuotta yhteistyötä yritysten ja julkishallinnon organisaatioiden kanssa. Annikan erityisosaamista on asiakaskontaktin hallinta palvelu- ja myyntitilanteissa. Hänellä on runsaasti kokemusta erityisesti puhelinpalvelun kehittämisestä.

Annika Juonela käyttää valmennuksissa paljon **käytännönläheisiä harjoituksia**, joiden tavoitteena on, että saatuja oppeja ja oivalluksia voi välittömästi soveltaa omassa työssä.

Annikan avustajana toimii valmennuksissa **ammattinäyttelijä**, jonka avulla asiakaspalvelutilanteiden simulointi ja demonstraatio saadaan aivan uudelle tasolle.

Esimerkkitilanteet valitaan osallistujien todellisista asiakaskohtamisista, jolloin valmennuksessa saa konkreettisia keinoja hankalankin tilanteen hoitamiseksi. Harjoittelu on opettavaista ja samalla erittäin hauskaa.

Päivämäärä ja saatavuus ratkaisee kuka ammattinäyttelijä kulloinkin on. Verkostossa ovat mm. *Jussi Puhakka, Jaana Saarinen ja Maria Sid*.

Toteutettava valmennus on aina yksilöllinen - tavoitteisiin ja tarpeisiin räätälöity kokonaisuus.

Tähän valmennukseen liittyviä muita valmennuksiamme:

**Asennetta myyntiin** (Patrick "Pata" Degerman & Antti Airaksinen)  
**Palveluloisto ketjussa** (Heikki Peltola & Tomi Miininen)  
**Value Added Sales** (Patrick "Pata" Degerman & Thomas Burzler)



### KUVAUS

#### MIKSI?

- Annikan käytännönläheisissä valmennuksissa osallistajat saavat valmiuksia palvelu- ja myyntitilanteiden ammattimaiseen hallintaan kasvokkain ja puhelimitse.

#### KENELLE?

- Valmennus on tarkoitettu myynnin ja asiakkaiden parissa päivittäin työskenteleville – asiakaspalvelijat, myyjät, esimiehet ja yrittäjät

#### KUKA VALMENTAA?

- Annika Juonela, Asiakaspalvelun ja myynnin sparraaja
- sekä ammattinäyttelijä

#### TOTEUTUSVAIHTOEHDOT?

- Kesto: 1/2 – 2 päivää
- Lopullinen sisältö räätälöidään valmentajien ja asiakkaan kanssa.

### LISÄTIETOJA

[www.competenceforum.fi](http://www.competenceforum.fi)

Oy SpeakersForum Finland Ab  
Henry Fordin katu 5 H  
00150 Helsinki  
+358 201 552 990  
[info@competenceforum.fi](mailto:info@competenceforum.fi)