



HYBRIDIOHJELMA (301Hybrid)

# YLIVERTAINEN ASIAKASKOKEMUS



# VALMENNUKSEN YLEISKUVAUS

- Haluatko ymmärtää asiakastasi paremmin ja saada viestisi tehokkaammin läpi?
  - Haluatko tarjota lisäpalveluita asiakaslähtoisesti ja ymmärtää asiakkaan tilannetta paremmin?
  - Kohtaatko joskus haastavia asiakastilanteita?
  - Palveletko asiakkaita mahdollisesti eri kanavissa hektisessäkin ympäristössä?
- Valmennus on tarkoitettu sinulle asiakastyötä tekevä, joka haluat kehittää asiakaskohtaamiesi laatua ja myynnillisyyttä

## DIGITAALINEN OPPIMISPOLKU

- Osallistava ja opastettu digitaalinen oppimispolku, jossa näet sekä oman että muiden samaan ohjelmaan osallistuvien edistymisen. Valmentaja on läsnä polulla.



## LUOKKAHUONE- /VIRTUAALIVALMENNUS

- Luokkahuone-/virtuaalivalmennuksessa käytetään työskentelymuotona keskustelua, ryhmätöitä ja case-harjoituksia. Valmennuksessa sovelletaan ja harjoitellaan digitaalisessa oppimisympäristössä opittuja asioita.



# VALMENNUKSESTA SAATAVAT HYÖDYT

- Sinulla on työkalut erilaisten asiakastilanteiden toteuttamiseen asiakaslähtöisesti ja myynnillisesti
- Osaat kommunikoida selkeästi ja asiakaskeskeisesti eri kanavissa
- Osaat kohdata erilaisia persoonallisuustyyppejä ja mukauttaa omaa toimintaasi

“Erinomainen asiakaskokemus on sellainen, joka saa asiakkaat palaamaan ja levittämään positiivista viestiä kokemuksestaan.”

# VALMENNUSOHJELMAN ETENEMINEN

VK1



VIRTUAALINEN KICK-OFF-  
TILAISUUS  
1 TUNTI

VK 2-3



DIGITAALINEN  
OPPIMISPOLKU

VK 4



LUOKKAHUONE- TAI  
VIRTUAALIVALMENNUS  
8 TUNTIA



TODISTUS



TOIMINTASUUNNITELMA  
KÄYTÄNTÖÖN

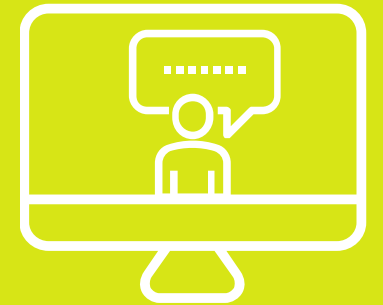
# VALMENNUSOHJELMAN SISÄLTÖ

## VIRTUAALINEN KICK-OFF

- Valmentajan esittäytyminen
- Ohjelman tavoite ja sisältö
- Ohjelman toteutustapa ja perehdytys opiskeluun oppimispolulla
- Osallistujien esittelyt ja odotukset
- Toimintasuunnitelma
- Valmennustilaisuuteen valmistautuminen: välitehtävä
- Digitaalinen oppimispolku käytettävissä kuusi kuukautta

## DIGITAALINEN OPPIMISPOLKU

- Hyvän asiakaskokemuksen elementit
- Kommunikointi ja erilaiset persoonallisuustyypit
- Tarinan kerronta vaikuttamisen keinona
- Aktiivinen kuuntelu ja kysymystekniikka
- Laadukas asiakaskohtaaminen kasvokkain, puhelimitse ja sähköpostitse
- Haastavat asiakastilanteet
- Vastaväitteiden käsittely



# VALMENNUSPÄIVÄN SISÄLTÖ JA AIKATAULU

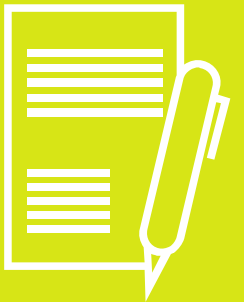
- Asiakkaan odotuksiin vastaaminen
- Myymisen perusidea
- Myönteinen vuorovaikutus palvelutilanteessa
- Asiakaskeskeinen argumentointi
- Vastaväitteiden käsittely
- Päätös ja seuranta
- Vaativat asiakastilanteet
- Vuorovaikutus erilaisten ihmisten kanssa

KICK-OFF WEBINAARI  
3.6.2022 klo 9-10

VALMENNUSPÄIVÄ  
21.6.2022 klo 9-17

VALMENNUSPÄIVÄN PAIKKA  
Scandic Helsinki Aviacongress,  
Robert Huberin tie 4, Vantaa

HINTA  
2 060 € + alv  
Hinta sisältää päiväkokouspaketin  
tarjoiluineen





MERCURI INTERNATIONAL

MYYNNIN  
KOKONAISVALTAISTA  
KEHITTÄMISTÄ

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

