



ASIAKASPALVELU



FIILIS TALLA HEIKELLA

FIILISJANA

Miksi olen tässä kohdassa?

Miksi olen hakenut tälle alalle?



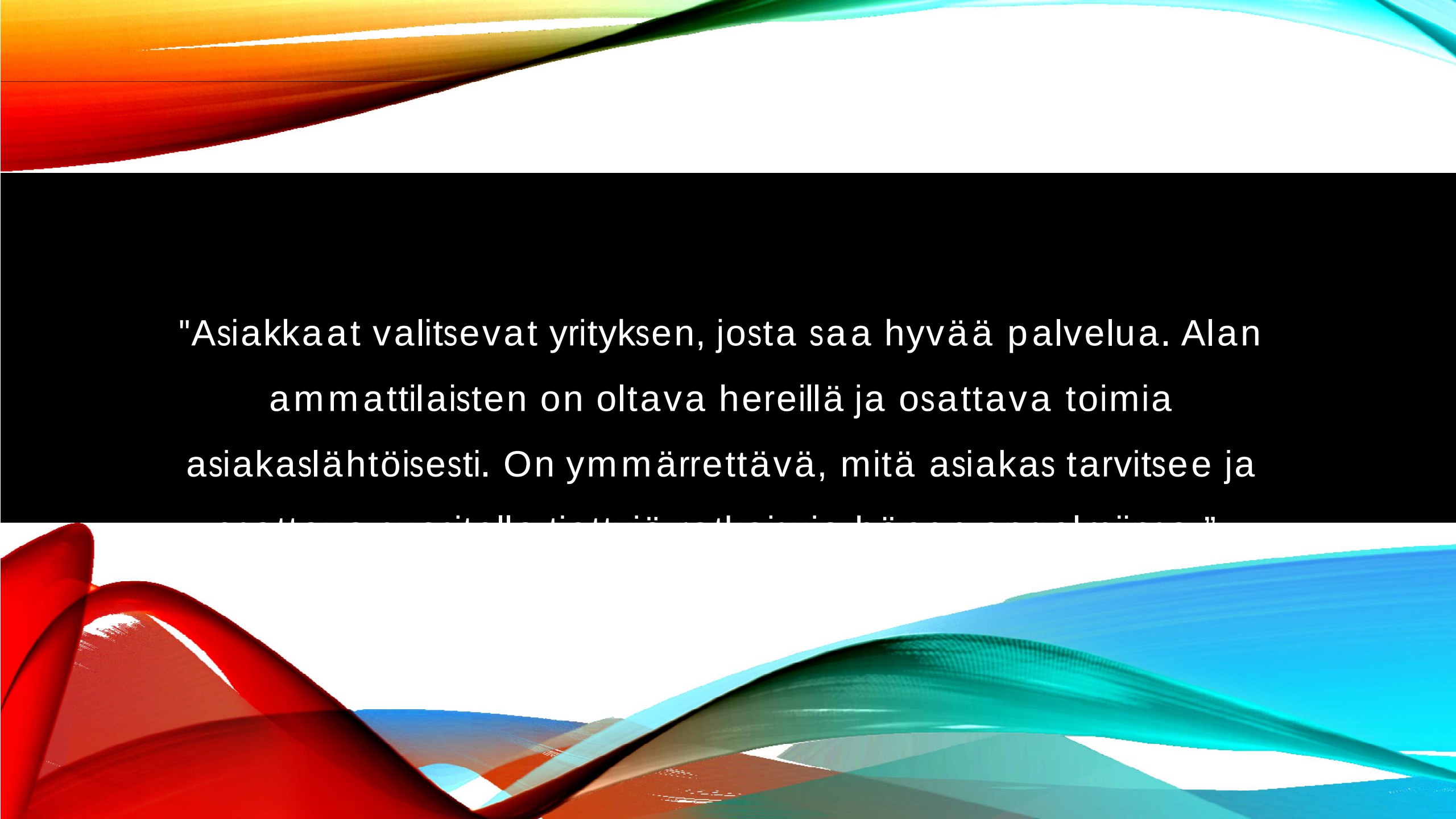
ASIAKASPALVELIJAN HUONEENTAULU

- Mitkä ovat hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet.
- Huoneentaulu, joka sisältää hyvän asiakaspalvelijan keskeisimmät ominaisuudet.
- Ominaisuudet listataan huoneentauluun.
- Ryhmäläisten nimet taulun alareunaan.
- Valitkaa millainen asiakaspalvelija on kyseessä. Esim. Taloushallinnon asiakaspalvelija, puhelinvaihteen hoitaja, kassatyöntekijä.



PII VÄ ASIAKASTASITASELLO

- **1. VASTAA PUHELIMEEN**
- **2. ÄLÄ ANNA KATTEETTOMIA LUPAUKSIA**
- **3. KUUNTELE ASIAKASTASI**
- **4. HOIDA REKLAMAATIOIT**
- **5. OLE AVULIAS, VAIKKA ET HYÖTYISI SIITÄ MITÄÄN**
- **7. OTA EXTRAMAILI**
-



"Asiakkaat valitsevat yrityksen, josta saa hyvää palvelua. Alan ammattilaisten on oltava hereillä ja osattava toimia asiakaslähtöisesti. On ymmärrettävä, mitä asiakas tarvitsee ja



MITÄ A

SINULLA ON?

- Mitä asiakaspalvelu-ominaisuuksia Sinulla on?
- + Positiivisia ominaisuuksia:



MITÄ

KEHITTÄÄ?

- - Kehitettäviä ominaisuuksia?



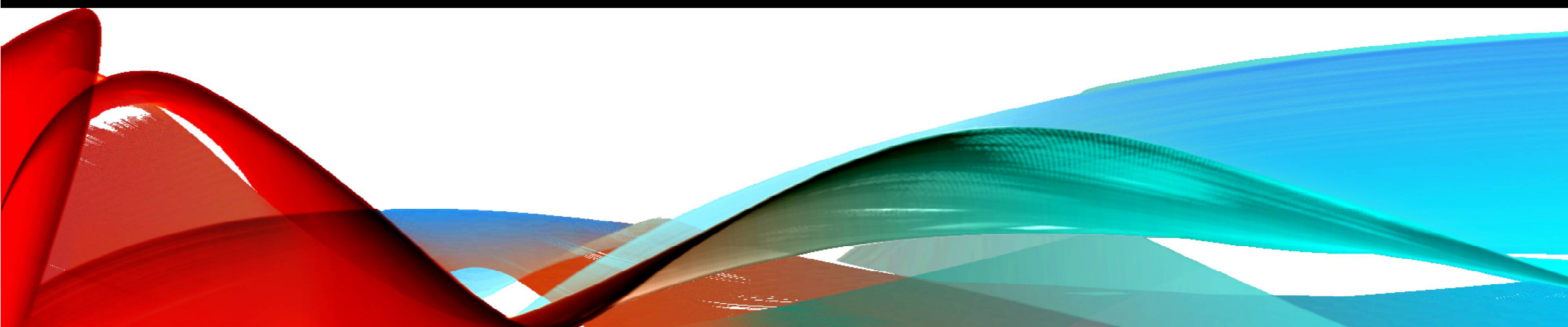
RYHMÄTYÖ

Haastava asiakaspalvelutilanne, kuinka sellainen hoidetaan huonosti ja
kuinka hyvin?



2 erilaista tilannetta:

10 min aikaa suunnitella esitys hankalasta asiakaspalvelutilanteesta.





TEHTÄVÄKARTOJELLE

- Pohdi esitystäsi seuratessa, mikä asiakaspalvelutilanteessa oli haastavinta, kuinka tilanne mielestäsi hoitui, selvisikö asiakaspalvelija siitä hyvin ja mikä tilanteessa sujui hyvin ja mikä huonosti?



MITEN

TILANTEESSA TULISI TOIMIA

- **1. Kuuntele.**
- **2. Kiitä.**
- **3. Osoita ymmärrystä.**
- **4. Ota osa vastuusta.**
- **5. Sovi jotakin.**



JÄ VIELÄ.....

- Tyytyväinen asiakas kertoo yrityksestä tutuilleen, mutta tyytymätön asiakas yleensä kertoo vielä suuremmalle määrälle ihmisiä.

The image features a central black rectangular area containing the word "KIITOS!" in white, bold, sans-serif capital letters. This central element is framed by abstract, flowing, and translucent wavy lines in various colors. The top section shows a gradient from orange to yellow and green. The bottom section is more complex, with a prominent red wave on the left and a blue wave on the right, with other colors like teal and light blue interspersed. The overall effect is dynamic and modern.

KIITOS!