

Asiakaspalvelu ja laskutus

24.5.04

Riitta Railo
Baltic C Oy – Valmennuskanava
Bulevardi 32

SUOSITUS

SF-00120 HELSINKI

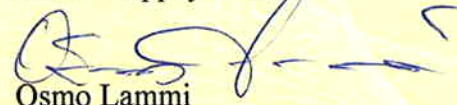
ASIAKKAAN KOHTAAMINEN ASIAKASPALVELU- JA NEUVOTTELUTILANTEESSA –KURSSI

Vaasan Sähkö Oy on merkittävä pohjalainen energiayhtiö, jonka liikevaihto v. 2003 oli n. 71,5 milj euroa, henkilökunnan lukumäärä oli n. 190 ja asiakkaita n. 60000. Yhtiön toiminta on sähkömarkkinoiden vapautumisen ja sitä kautta uusien strategisten valintojen ohjaamana kehittynyt voimakkaasti ja olemme erityisesti asiakaspalvelussa kokeneet tarvetta uudistua asiakkaan kohtaamisessa.

Aikaisempien hyvien kokemusten perusteella olimme yhteydessä Riitta Railoon ja hän räätälöi tarpeeseemme 2+1 –päiväisen kurssin asiakaspalvelurajapinnassa olevalle henkilöstölle. Kurssi sisälsi sekä luentoja ihmisen käyttäytymisestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä, että käytännön harjoitteita todellisilla ongelmiksi koetuilla palvelutilanteilla. Riitan värikkään ja persoonallisen ohjauksen myötä kurssi osoittautui erittäin mielenkiintoiseksi ja ajatuksia ja keskustelua herättäväksi.

Voin suositella käymäämme kurssia kaikille, jotka ovat kiinnostuneita laajentamaan ihmistuntemustaan niin muiden kuin oman itsenkin osalta. Näin kanssakäyminen asiakastilanteissa sujuu varmasti tuloksekkaammin.

VAASAN SÄHKÖ OY
Sähkökauppayksikkö



Osmo Lammi
asiakaspalvelupäällikkö