

Riitta Railo  
ValmennusKanava  
Bulevardi 32 B  
00120 Helsinki 12

Helsinki 11.10.06

## Referenssi

Getinge Finland Oy:n huoltohenkilökunta osallistui seuraavalle asiakaspalvelukurssille:

### **HUOLLON ASIAKASPALVELUKURSSI** **KURSSIESITTELY JA ESITTÄYTYMINEN**

#### **UUSIEN HAASTEIDEN KOHTAAMINEN**

Oppiminen ja tiedon arviointi

#### **VOIKO IHMISIÄ OLLENKAAN YMMÄRTÄÄ**

Peruspelissäännöt ihmissuhteissa

Mitä on todellinen ”asiakaslähtöisyys”

Mikä on totta ja miten se vaikuttaa kanssakäymisessä

Yhteistyötaidon avain

#### **VASTAVÄITTEIDEN JA JANKUTUKSEN KÄSITTELY** **SEKÄ MITEN IDEA TAI AJATUS VIEDÄÄN ETEENPÄIN**

Kuinka saan vastapuolen omaan leiriini?

Asiakkaan käsittely väittämien, vastaväitteiden yms. suhteen

*Pariharjoitukset*

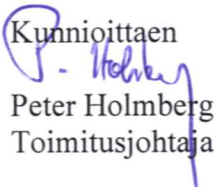
#### **VALITUSTEN JA MUIDEN KIELTEISTEN PALAUTTEIDEN KÄSITTELY**

*Pariharjoitukset*

#### **LOPPUKESKUSTELUT**

Huoltohenkilömme kohtaavat päivittäisessä työssään erityyppisiä asiakkaita, tavoitteenamme kurssille oli että jokaisella olisi samat valmiudet kohdata asiakkaita. Henkilökunnan koulutus on teknillinen ja heidän kokemusvuodet vaihtelevat paljon. Pääpainopiste koulutuksessa oli asiakaspalvelu sekä miten kohdata myönteistä sekä kielteistä palautetta antavia asiakkaita.

Koulutuksen kesto oli yksi päivä, joten tärkeätä oli että jokainen osallistuja saa ”kotiläksyjä”, eli sai kuvan siitä mihin pitää pyrkiä omalta kohdalta. Kouluttaja Riitta Railo onnistui hyvin tehtävässään, saada haasteellisen ryhmän miettimään omia kehitysalueitaan. Koulutuksessa kiitettiin ohjelmaa, tapaa miten asioita käsiteltiin sekä käytännönläheisyyttä. Päivän päätteeksi harjoiteltiin oikeita tapauksia, jossa jokaisella oli mahdollisuus ammattikouluttajan kanssa kiinnittämään huomiota omiin ”opittuihin tapoihin” sekä niiden korjaamiseen.

Kunnioittaen  
  
Peter Holmberg  
Toimitusjohtaja