

LUOTAIN

ARVOSTAVA ASIAKASPALVELIJA™

VALMENNUS 9-16



Erinomaisissa asiakaspalvelutaidoissa ja miellyttävässä asiakaspalvelukokemuksessa on pitkälti kysymys asiakaspalvelijan kyvystä kohdata asiakkaansa asiakkaalle luontaisella tavalla.

Vuorovaikutustaidoiltaan taitava asiakaspalvelija saa asiakkaassa aikaan kokemuksen, että hän on tullut kuulluksi, ymmärretyksi ja hyvin palvelluksi

VALMENNUKSEN HYÖTY

- kasvattaa itsetuntemusta ja lisää ymmärrystä oman käyttäytymisen vaikutuksesta toisiin ihmisiin
- selkiyttää omaa asiakaspalvelijan roolia, omia vahvuuksia ja kehittämistehtäviä asiakaspalvelutyössä
- opitaan kuinka rakentaa luottamusta eri tyyppisten ihmisten kanssa ja kuinka ratkaistaan haastavia vuorovaikutustilanteita
- opitaan, että arvostava ja kunnioittava asenne, sekä läsnäolon taito, kantaa pitkälle.

VALMENNUSPÄIVÄN SISÄLTÖ

- DISC malli – eri ihmistyyppit ja eri tyyppiset tarpeet, sekä ihmistuntemuksen merkitys asiakaspalvelutyössä
- Oma profiili, omat vahvuudet
- Arvostava kohtaaminen
- Oman käyttäytymisen mukauttamisen harjoittelu eri ihmistyyppien kanssa
- Haastavat vuorovaikutustilanteet asiakaspalvelutyössä

Luotaimen valmentajina toimivat DISC® -sertifioidut valmentajat.



Jokainen osallistuja saa valmennuksessa oman profiilin, kirjallisen kuvauksen omasta käyttäytymistyylisestä.

DiSC® Classic on johtava henkilöarvioinnin työkalu maailmassa.

