

# Asiakaspalvelun johtaminen

12.-13.12.2017, Vantaa

Asiakaspalvelun johtamisen tarkoituksena on kehittää organisaation asiakaspalveluhenkilöstön kykyä lisätä ja vahvistaa hyviä asiakkuuksia. Asiakaspalvelun johtamisessa asiakas asetetaan toiminnan keskipisteeksi ja kohteeksi, johon tarkastelun huomio ensisijaisesti kiinnitetään.

Uudessa Asiakaspalvelun johtaminen -tilaisuudessa keskustellaan asiakaspalvelun johtamisesta käytännössä ja asiakaspalvelun eri vaihtoehdoista ulkoistamisesta yritysten yhteiseen asiakaspalveluun. Digitalisaatio ja palvelumuotoilu merkitsee uusia mahdollisuuksia asiakaspalvelun ja markkinoinnin kehittämisessä. Kuulet myös asiakaspalveluesimerkkejä muilta aloilta.

Asiakaskokemus on tärkeä ja toimii usein toiminnan kehittämisen perustana, mutta sen mittaaminen on haastava. Seminaarissa kuulet miten asiakaskokemuksesta voi tulla strateginen kilpailuetu.

Seminaarin johtamisosuudessa käydään läpi esimiehille tärkeät asiat kuten, toimivan työyhteisön elementit, tiimin johtaminen ja miten myyn tavoitteet omalle joukkueelleni. Myös esimiehen haasteet muutostilanteessa kuten tunteet, asenteet ja muutosvastarinta kuuluvat käsiteltäviin asioihin.

Asiakaspalvelun johtaminen -seminaari on hyvä tilaisuus keskustella kollegoiden kanssa ja kuulla toisten toimintamalleista.

## Kohderyhmä:

Asiakaspalvelujohtajat ja -päälliköt sekä henkilöt jotka vastaavat asiakaspalvelun suunnittelusta, toteuttamisesta tai kehittämisestä.

## Lisätiedot:



**Maria Boholm**

Koulutussuunnittelija

0400 568 239

maria.boholm@energia.fi

## Järjestelyt:



**Paula Peura**

Koulutusassistentti

0400 504 949

paula.peura@energia.fi

## Ilmoittautuminen

Viimeinen ilmoittautumispäivä:

5.12.2017

adato.fi/koulutuskalenteri

Ilmoittaudu

## Koulutuspaikka

Cumulus Resort Airport  
Congress Center (ent.

Rantasipi)

Robert Huberintie 4

01510 Vantaa

## Koulutuksen kesto

2 pv

## Osallistumismaksu

**695 euroa + alv. 24 %**

Osallistumismaksuun sisältyy sähköinen luentomateriaali sekä ohjelmassa mainitut tarjoilut.

## Peruutusehdot

Voit perua osallistumisesi kuluitta 7 vrk ennen tilaisuuden alkua. 3-6 vrk ennen tilaisuutta tehdyistä peruutuksista veloitamme 50%. Tämän jälkeen veloitamme koko osallistumismaksun. Nimenmuutos onnistuu kuluitta. Tilaisuuden peruuntuessa osallistuja vastaa itse matkavarauksistaan.

**Muutokset mahdollisia**

## Ohjelma

### Tiistai 12.12.2017

- 9.00 Ilmoittautuminen ja kahvi**
- 9.30 Asiakas keskiössä – ET:n puheenvuoro**  
Riina Heinimäki, johtava asiantuntija, Energiategollisuus ry
- 10.15 Asiakaspalvelun johtaminen, case Lumme Energia**  
Päivi Kousa, myyntipäällikkö, Lumme Energia Oy
- 10.45 Tauko**
- 11.00 Asiakaskokemuksesta strateginen kilpailuetu**  
Marja Kortelainen, Sales Manager, Bisnode Finland Oy
- Miten asiakaskokemusta johdetaan?
  - Asiakaskokemus asiakaspalvelun mittarina
  - Tiedon analysointi ja toiminnan kehittäminen
- 12.00 Lounas**
- 13.00 Palvelumuotoilu energia-alalla**  
Harri Vainio, palveluliiketoiminnan muotoilija, PALMU
- Miten palvelut rakennetaan asiakasystävällisiksi?
- 13.45 Kuinka luoda asiakkaita osallistamalla vaikuttavia digitaalisia palveluita**  
Tatu Könönen, partner, markkinointijohtaja, Mediataivas Oy
- Kiristyneen kilpailun myötä asiakkailla on yhä enemmän vaihtoehtoja ja asiakaskokemus muodostuu useimmiten digitaalisissa kohtaamisissa
  - Osallistamalla asiakkaat mukaan yhteiselle matkalle, pystytään rakentamaan aitoa kilpailuetua ja parantamaan tuloksia
- 14.30 Kahvi**
- 15.00 Asiakaspalveluesimerkkejä**
- Case OP, työntekijälähettiläisyys**  
Hanna Mikkonen, asiakkuusneuvoja, OP Private Keski-Suomi
- Case Telia, jaettu johtajuus**  
Nina Stellberg, Business Coach ja Sampsa Korhikoski, Business Coach, Telia Company AB
- 16.00-16.15 Keskustelu ja päivän päätös**
- 19.00 Illallinen**

### Keskiviikko 13.12.2017

- 9.00 Asiakaspalvelun johtaminen**  
Riitta Perttilä, johdon konsultti, valmentaja, Certified Business Coach, Novetos Oy
- Toimivan työyhteisön elementit
  - Tiimin johtaminen ja muutosjohtaminen
  - Haasteet: tunteet, asenteet, muutosvastarinta
  - Kuinka myyn tavoitteet omalle joukkueelleni?
  - Miten motivoin alaisiani esim. kouluttautumaan?
- 10.00 Kahvitauko**
- 10.20 Asiakaspalvelun johtaminen jatkuu...**  
Riitta Perttilä
- 11.20 Asiakaspalvelun ulkoistamisen haasteet**  
Marjut Huhtala, Senior Consultant, Call Waves Solutions Finland Oy
- Osaamisen kehitys ulkoistetuilla asiakaspalvelijoilla
  - Toimialan osaaminen ja substanssiosaaminen ja sen ylläpito
- 12.00-13.00 Seminaarin päätös ja lounas**