

Asiakaspalvelu ja vuorovaikutus

Urapolkuja puhtauspalvelualalle -hanke



Jatkuvan oppimisen ja
työllisyyden palvelukeskus

Hankkeessa rakennettu verkkokurssi



KANTA Asiakaspalvelu ja vuorovaikutus
Lyhytkoulutukset - teematarjotin



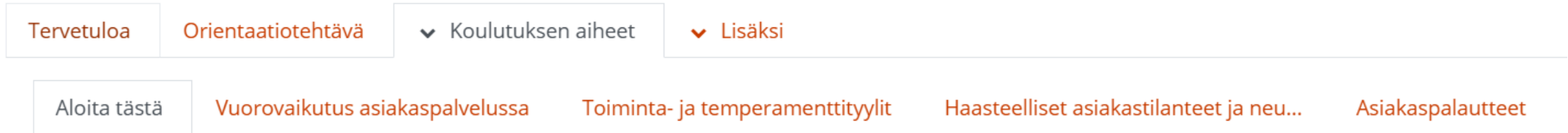
Hankkeen aikana rakennettiin itsenäisesti suoritettava verkkokurssi Salpauksen Elsa Moodle-oppimisympäristöön asiakaspalvelu ja vuorovaikutus teemalla

- Oppija voi suorittaa kurssin ajasta tai paikasta riippumatta

Kurssi koostuu

- Orientaatiotehtävästä
- kurssin ja oppimistavoitteiden esittelystä sekä
- neljästä eri osa-alueesta, joista jokainen sisältää erilaisia tehtäviä sekä lisätietoa aiheesta

Verkkokurssin rakenne



Kurssi koostuu yllä olevista välilehdistä, Lisäksi –välilehden takaa löytyy testaa, linkejä ja vinkkejä sekä palaute osiot.

Verkkokurssin rakenne, aiheet ja tehtävät

1. Vuorovaikutus asiakaspalvelussa

- Vuorovaikutus
- Selkokieliisyys

- Keskustelutehtävä, jossa tavoitteena etsiä erilaisia lähteitä aiheeseen liittyen ja lukea yksi jonkun toisen laittama lähde

2. Toiminta- ja temperamenttityylit

- Tunneäly
- Disc-testi

- Tehtävä temperamentit vuorovaikutuksessa
- Testaa temperamenttisi
- Keskustelutehtävä temperamenttien vaikutuksesta vuorovaikutukseen ja asiakaspalveluun

Verkkokurssin rakenne

3. Haasteelliset asiakastilanteet ja neuvottelutaidot

- Haasteelliset asiakaspalvelutilanteet
- Neuvottelutaidot

4. Asiakaspalautteet

- Asiakaspalautteiden kerääminen ja analysointi
- Reklamaatiot

- Keskustelutehtävä, minkälainen on haastava asiakaspalvelutilanne
- PAM:in verkkokurssi vaikeiden asiakastilanteiden hallintaan

- Selvitä ja kirjoita lyhyt kuvaus siitä, miten teidän organisaatiossanne kerätään asiakaspalautetta ja miten sitä hyödynnetään?
- Etsi julkisista arvosteluista negatiivinen asiakaspalaute, analysoi se ja kirjoita siihen vastaus. Tehtävä palautetaan.

salpaus

Ole hyvä.