

DIVENTI™

Asiakaspalveluvalmennus, 4h

Niskalenkki hankalista asiakastilanteista

10.08.2012

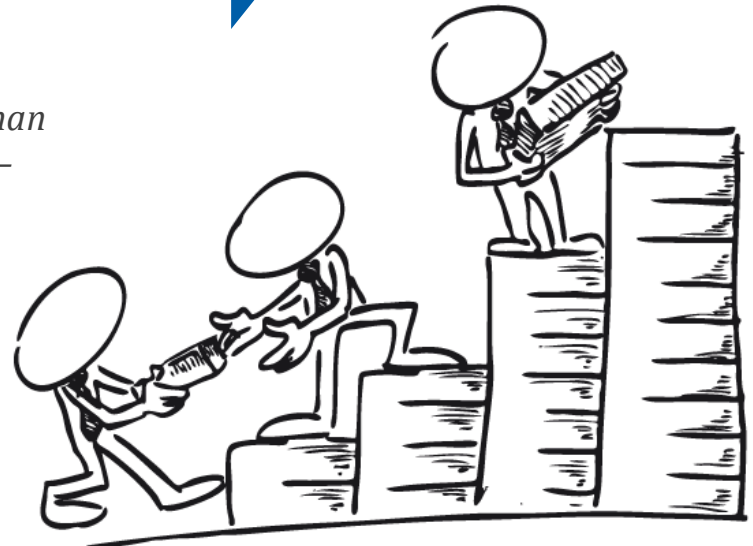
INNO
vanhapelto

”Koko valmennus toteutettiin learning by doing -metodilla. Teoria täydensi omaksumista, mutta harjoitukset ja palaute olivat pääasia. Kolmen tunnin jälkeen oli nähtävissä huikea kehitys.”

Satu Freyberg, KV-johtaja – Jykes Oy

Menestyvät yritykset investoivat
arvokkaimpaan pääomaansa – ihmisiin.
**Positiivinen muutos kannattaa
aloittaa nyt!**

*DIVENTI™-valmennuksissa tiiminne
löytää yhteisen energian ja virittää iskuvoiman
huippuunsa tavoitteiden saavuttamiseksi –
nopeasti.*

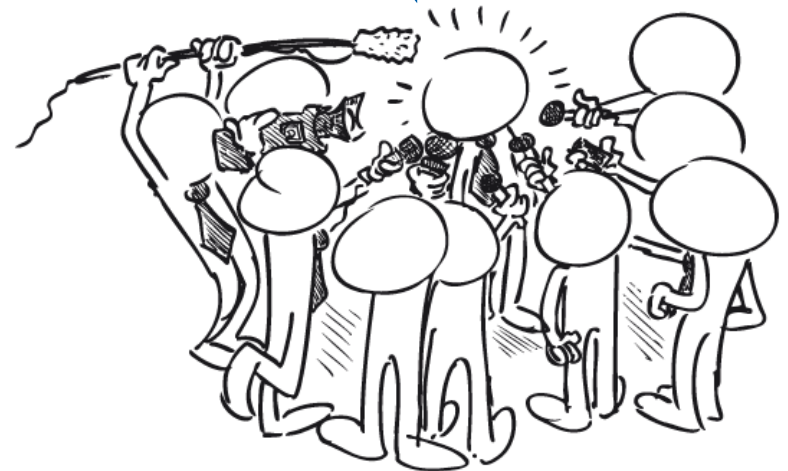


Oletko asiakastilanteissa
epämukavuusalueella?

Tuntuuko sinusta että asiakkaat
eivät arvosta sinua?

Saavatko asiakkaat sinut joskus
kiehumaan raivosta?

*Asiakaspalveluvalmennuksemme
avulla parannatte avainhenkilöidenne
osaamista merkittävästi – he johtavat
jokaista tilannetta vaikuttavasti
yrityksenne edustajina.*



Asiakaspalveluvalmennuksen hyödyt

Avainpelaajien suoritukset paranevat ja osaaminen kasvaa merkittävästi.

- Löydätte uusia keinoja kohdata ja johtaa erilaisia ihmisiä ja asiakaspalvelutilanteita.
- Lisäätte itsetuntemusta ja ihmistuntemusta.
- Valmennus on hauska ja motivoiva.

- Parannatte vuorovaikutustaitojanne ja lisäätte vaikuttavuutta.
- Ymmärrätte ja näette, kuinka erilaiset toimintatavat ja vuorovaikutus vaikuttavat ihmisten välillä.

Saatte niskalenkin hankalista asiakastilanteista.

Vahvistatte omia ja yhteisiä voimavarojanne.

Valmennuksemme toteutus

Valmentajan ohjauksessa on kaksi kokenutta improvisaationäyttelijää.

DIVENTI™

Asiakaspalveluvalmennus, 4h

Niskalenkki hankalista asiakastilanteista

Kenelle: Johtajille, asiantuntijoille, esimiehille, myyjille ja muille avainhenkilöille, jotka toimivat asiakasrajapinnassa.

Sopiva ryhmäkoko: 6 - 20 henkilöä

Kesto: 4 tuntia

Valmennus toteutetaan tiimivalmennuksen keinoin yhdistämällä teoria ja toiminnalliset menetelmät.

Toiminnallisia menetelmiämme ovat muun muassa fasilitointi, improvisaationäyttelijöiden käyttö, soveltava improvisaatio ja vuorovaikutusharjoitukset.

Valmentaja: Ilkka Vanhapelto



“Hieno kokemus heittäytyä aivan ventovieraiden kanssa toimimaan. Ilkka osasi meidät hyvin asiaan ohjata ja luoda avoimuudellaan sekä välittömyydellään luottamuksen ilmapöörin, jolloin on helpompi heittäytyä.”

– Johtoryhmän jäsen

Ilkka on inspiroiva vuorovaikutusvalmentaja ja ajoituksen mestari. Hänellä on taito pitää ryhmän tekemisen intensiteetti huipussaan.

Ilkka on esiintynyt teatterilavalla ja valmentanut erilaisia ryhmiä 10 vuoden ajan. Toteuttamalla uusimpia oppimisen teorioita ja käytännön harjoituksia Ilkka saa ihmiset vastaanottamaan ja vaikuttamaan.

Valmennuksemme rakenne



1. Alkukysely

Päivä räätälöiden asiakkaan ja kyselyn perusteella. Valmentaja ja näyttelijät luovat erilaisia roolihahmoja ja tilanteita saaduista vastauksista.

2. Asiakaspalveluvalmennus

- Osallistujat pääsevät näyttelijöiden avulla kohtaamaan haastavia tilanteita käytännössä
- **Kantava teema: miten saan hankalatkin asiakkaat selätettyä?**

3. Loppukysely

Valmennuspäivän jälkeen tehdään sähköinen loppukysely, lähetetään valmennusmateriaalit osallistujille ja pidetään loppupalaveri asiakkaan kanssa.

Valmennuksemme sisältö

Päivän yleisiä tavoitteita:

- ✓ Lisätä vuorovaikutuksen joustavuutta & vaikuttavuutta.
- ✓ Saada osallistujat tietoisiksi ihmiseen vaikuttavista tekijöistä asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustilanteissa ja antaa mahdollisuus kasvaa yhdessä ryhmän kanssa.
- ✓ Tehdä vuorovaikutus ja asiakastilanteet näkyviksi kokeneiden improvisaationäyttelijöiden avulla.

* Alkukysely:

Kysymyksissä pyydetään kertomaan erilaisista haasteista asiakaspalvelutilanteissa, kuten hankalista ihmisistä ja asiakastilanteista. Näyttelijät luovat erilaisia roolihahmoja vastauksien perusteella.

Päivän sisältö:

Aloitus

- Tavoitteet, motivaatio ja innostuminen
- Lyhyt esitys: improvisoitu asiakastilanne

Oikeanlaisen vaikutuksen & ilmapiirin luominen

- Rakentava vuorovaikutus menestystekijänä
- Vuorovaikutusharjoituksia – miten vaikutamme toisiimme?
- Joustavan vuorovaikutuksen lisääminen

Asiakkaan kohtaaminen

- Vuorovaikutus asiakastilanteissa
- Erilaisten hankalien asiakkaiden kohtaaminen näyttelijöiden avustuksella

Lopetus

- Vaikuttava esiintyminen on asiantuntijan epäreilu kilpailuetu

”

Tapahtumien järjestäjän roolissa henkilökuntamme tekee normaalityöstä hieman poikkeavampaa asiakaspalvelutyötä. Ilkan avustuksella halusimme treenata erityisesti haastavia asiakaspalvelutilanteita; kuinka kohtaaminen hoidetaan hillitysti ja hallitusti, jos asiakas käyttäytyy negatiivisesti.

Neljän tunnin valmennus tarjosi meille hyviä ideoita ja prosesseja asiakkaiden kohtaamiseen. Koulutus toteutettiin pääasiassa käytännön harjoitteluna. Saimme jokainen näytellä omaa rooliaamme asiakaspalvelutilanteissa, joissa Ilkan tiimin improvisaationäyttelijät toimivat vastaanäyttelijöinä. Aluksi osallistujia hieman jännitti, mutta harjoitusten myötä kaikki pääsivät vauhtiin. Jokaisen "kohtauksen" jälkeen analysoimme tilanteen ja kiteytimme opit.

Valmennus onnistui hyvin, koska järjestetyssä tilanteessa oli turvallista harjoitella ja Ilkka sai koko porukan innostumaan. Ilmapiiri oli rento ja meillä oli oikein hauskaa. Myös näyttelijät osasivat eläytyä erinomaisesti toimialamme haastaviin tilanteisiin. Kannatti kokeilla erityyppistä valmennusta, joka aktivoi ja herätti ajattelemaan asioita uudella tavalla.”

FKS-Tapahtumat Oy & ProAgria Keski-Suomi ry

Marko Toivakka, näyttelypäällikkö

”

INNOvanhapelto rakensi osaksi Menestyvä johtoryhmä –koulutustamme vuorovaikutustaitoihin keskittyvän koulutussarjan. Tavoitteena oli laventaa osallistujien vuorovaikutukseen liittyviä näkökulmia ja havainnollistaa käytännössä, kuinka erilaiset ihmiset toimivat ja reagoivat.

Johtoryhmissä on usein haasteena se, että vahvat luonteet vaikuttavat vuorovaikutukseen, jolloin ratkaisukeskeisyys ja tavoitteisiin pääseminen hankaloituvat. Ilkan luotsaamissa harjoituksissa muodostettiin kuvitteellinen johtoryhmän kokous, jossa roolit, tapahtumat ja tavoitteet määrättiin osallistujille. Harjoitukset olivat hyvin avartavia, koska jokainen joutui heittäytymään itselleen vieraaseen rooliin ja kommunikoimaan ventovieraiden kanssa.

Saimme hyviä palautteita, joissa kehuttiin Ilkan välittömyyttä ja avoimmuutta valmentajana. Hän sai rakennettua luottamuksellisen ilmapiirin, mikä on tärkeää harjoitusten annin kannalta.”

*”Päivä sai minut ajattelemaan.
Olen ajatellut muuttaa omia
toimintatapoja
organisaatiossamme.”*

– HR-päällikkö

Kuopion kauppakamari

Christina Holmström, koulutuspäällikkö

INNO

v a n h a p e l t o

INNOvanhapelto Oy

Ilkka Vanhapelto
Valmentaja, toimitusjohtaja
ilkka@innovanhapelto.fi
puh. 044 579 1113

www.innovanhapelto.fi

*”Et voi vaikuttaa, jos
et vangitse
mielenkiintoa.”*

– Ilkka Vanhapelto