

# ASIAKKUUKSIEN JOHTAMINEN

## ASIAKASSUHTEIDEN VAALIMISELLA PAREMPAA TULOSTA

- Tunnetko asiakkaasi?
- Tiedätkö, mitä asiakkaasi sinulta odottavat?
- Millaisia muutoksia asiakasjohtaminen merkitsee yrityksen toiminnalle?
- Case -esimerkkejä

### Kohderyhmä

PK- ja mikroyritykset

### Tavoitteet

Antaa yrityksen johdolle ja yrittäjille tietoa siitä, mihin asiakasjohtaminen perustuu, mitä sillä haetaan ja miksi sitä pitäisi kehittää. Annetaan myös tietoa asiakashallinnan peruseriaatteista sekä valmiuksista suunnitella liiketoimintaa asiakassuhteita johtamalla.

### Kouluttajat

Kouluttajina toimii HLL, toimitusjohtaja ja Euroopan Yrittäjien vpj. Jarkko Wuorinen sekä hankepääällikkö ja työyhteisövalmentaja Seija Lahti. Kouluttajien tarkemmat esittelyt toisella sivulla.

### Koulutusajankohta ja –paikka

Tilaaajan osoittamissa tiloissa.

### Kesto

6h

On mahdollista erikseen tilata koko asiakasjohtamisen toteutusprosessin valmennus.

### Hinta

1500 €/päivä + matkat + mahdolliset päivärahat + alv 23%. Hinta sisältää suunnittelun, koulutuksen ja materiaalit. Mikäli tilaaja tilaa yli 3 päivää kestävästä laajemmasta prosessista, hinta laskee 1200 €/päivä + muut em. kulut + alv 23%.

## Kouluttajat:

Jarkko Wuorinen



- Kehittänyt yritystoimintansa 35 vuodessa hammaslääkäriasema- ja koulutusyhtiöketjiksi, joissa työskentelee 55 henkilöä
- Omaa vankan kokemuksen hallitustyöskentelystä, toimitusjohtajuudesta ja johtavana kouluttajana toimimisesta
- Toimii suomalaisen ja eurooppalaisen yritysedunvalvonnan johtotehtävissä
- Työskentelee maakunnan, seutukunnan ja kuntatason elinkeinopolitiikan strategia- ja johtotehtävissä
- Toteuttanut useita yritystoimintaan ja terveydenhoitoon liittyviä tutkimuksia
- Julkaisutoiminnasta esimerkkinä kirja ” Yrittävä elämänsenke – kehittyminen yksilönä ja yhteisönä ”
- Lisensiaattikoulutusta täydentänyt erilaisilla johtamis-, markkinointi- ja valmentajakoulutuksilla, Smart Marketing ADA, Lontoo sekä TV 1 Juontajakoulutus
- HLL, JOKO

Seija Lahti



- Kokemusta yritysten henkilöstön työssä jaksamisen ja osaamisen edistämässä toistakymmentä vuotta
- Toiminut runsas kymmenen vuotta yrittäjyyteen ja työyhteisöjen kehittämiseen liittyvissä hankkeissa kehittäjänä ja aktivaattorina
- Toiminut yrittäjänä toistakymmentä vuotta
- Toiminut PK-sektorilla yritysten talouden-, hallinnon ja henkilöstöhallinnon johtotehtävissä toistakymmentä vuotta
- Laaja kokemus vapaa-ajan sektorin mm. purjehduksen johtamistehtävistä

Uudistanut osaamistaan mm. suorittamalla työyhteisövalmentajan ja työhyvinvointivalmentajan tutkinnot, sekä osaamisen johtamisen, tuotantotalouden ja projektijohtamisen tutkinnot. Toimii tällä hetkellä työyhteisöjen kehittämiseen liittyvän hankkeen päällikkönä