

JOHTAMINEN

PALVELUHENKI MENESTYSTEKIJÄNÄ

- Menestys palvelussa
- Millainen viesti vaikuttaa?
- Panostus oikeisiin asioihin
- Palvelun laatu
- Palvelun psykologia

Kohderyhmä

Koulutus on tarkoitettu asiakaspalvelussa toimiville, mutta perehdyttää myös yrityksen muun henkilöstön siihen, millainen merkitys on yrityksen tai työyhteisön kannalta palvelussa onnistumisella yrityksen menestykseen. Sopii myös julkisen sektorin palvelukulttuurin kehittämiseen ja palvelutoiminnan laadun arviointiin.

Tavoitteet

Tavoitteena on saada perehdytettyä koulutettavat niihin tekijöihin, jotka vaikuttavat palvelussa onnistumiseen ja mielikuvien muodostumiseen. Korostetaan palvelun eri tekijöiden merkitystä hyvälle lopputulokselle. Tavoitteena on myös perehdyttää, miten palvelun laatua voidaan mitata ja miten palvelua muokataan tilanteiden vaihdellessa.

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

Hinta

1500 €/päivä + matkat + mahdolliset päivärahat + alv 23%. Hinta sisältää suunnittelun, koulutuksen ja materiaalit.

Kouluttajat:



Jarkko Wuorinen

- Kehittänyt yritystoimintansa 35 vuodessa hammaslääkäriasema- ja koulutusyhtiöketjuksi, joissa työskentelee 55 henkilöä
- Oma vankan kokemuksen hallitustyöskentelystä, toimitusjohtajuudesta ja johtavana kouluttajana toimimisesta
- Toimii suomalaisen ja eurooppalaisen yritysneuvonnan johtotehtävissä
- Työskentelee maakunnan, seutukunnan ja kuntatason elinkeinopolitiikan strategia- ja johtotehtävissä
- Toteuttanut useita yritystoimintaan ja terveydenhoitoon liittyviä tutkimuksia
- Julkaisutoiminnasta esimerkkinä kirja ” Yrittävä elämänsäsenne – 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 edistämiseksi 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.