

## Laatukoulutus - Miten kerään palautetta ja miten hyödynnän palautteen vahvistaakseni asiakaskokemusta



Aika: 13.1.2021 klo 12-16

Paikka: Zoom

Kouluttaja: Jouni Ortju (Laatukoulutus Jouni Ortju Ky)

Asiakaspalvelu on olennainen osa asiakkaan kokemusta. Kuinka kerään palautetta paikan päällä sekä eri kanavissa? Miten hyödynnän palautetta liiketoiminnassani? Miten otan vastaan valitukset sekä käsittelen niitä? Miten voisin enemmän hyödyntää suositteluita ja millaisilla työkaluilla?

Tiedolla kasvua ja uudistumista Saimaa Geoparkin alueella II – hanke järjestää yhteistyössä Visit Saimaa II –hankkeen kanssa laatukoulutuksen, jossa osallistujat saavat vastauksen näihin kysymyksiin.

Koulutuksessa tehdään yhdessä muutama harjoitus mm. palautteen keruun sisällön suunnittelemiseen sekä suosittelujen hyödyntämiseen liittyen.

*Kouluttajana toimii Laatukoulutus Jouni Ortju Ky yrittäjä Jouni Ortju. Hänellä on yli 10 vuoden kokemus yritysten kouluttamisesta, valmentamisesta ja koutsaamisesta matkailu- ja palvelualoilla. Aiheina ovat olleet mm. markkinointi ja myynti, asiakaspalvelu ja laatu, tuotteistaminen ja yrittäjien välinen yhteistyö eli verkostoituminen.*

*Jouni Ortjun mielestä tärkeintä yritysten toiminnassa on asiakkaan tarpeiden ja toiveiden huolellinen kartoittaminen, kuunteleminen sekä ymmärtäminen. Jounin koulutuksissa käytettävät menetelmät ovat heti yrittäjän hyödynnettävissä!*

Jouni Ortju kertoo lisää koulutuksesta seuraavassa videossa:  
<https://www.youtube.com/watch?v=m8RvnkUgWEI&feature=youtu.be>

Ilmoittaudu mukaan koulutukseen ja tule kuulemaan lisää asiakaspalautteen hyödyntämisestä!

Tapahtuma järjestetään Zoom:n välityksellä. Osallistujat saavat Zoom-linkin sähköpostiinsa päivää ennen tapahtumaa.

**Webinaari on maksuton osallistujille.**

Ilmoittaudu mukaan alla olevasta linkistä!

<https://saimaageoparkwebinaarit.nettilomake.fi/form/10500>

*Projektin toteuttamiseksi tarvittavat henkilötiedot käsitellään sovellettavan tietosuojalainsäädännön, erityisesti EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (Asetus (EU) 2016/679) mukaisesti. Henkilötietoja ei jaeta muille osapuolille.*

*Tiedolla kasvua ja uudistumista Saimaa Geoparkin alueella II –hanketta rahoittavat Kaakkois-Suomen ja Etelä-Savon ELY-keskukset, Euroopan maaseudun kehittämisen maakuntarahasto sekä Etelä-Karjalan Säästöpankkisäätiö.*