

# TaitavaKiinteistö, kiinteistötekniisten vikailmoitusten tehokas hallinta

Kiinteistön asiakkaiden lähettämien vikailmoitusten hyvä vastaanottaminen on tärkeää vikojen ratkaisemisen kannalta. Perusteellisesti vastaanotetut vikailmoitukset parantavat ja lyhentävät vian määrittelyä sekä vian jatkohoitoa. Tämä nopeuttaa vian korjaamista, parantaa asiakastytyvyyttä ja vähentää kustannuksia. Pyydä tarjous.



## Kenelle koulutus sopii?

Kiinteistöjen parissa työskenteleville asiakaspalvelijoille ja kiinteistöassistentteille.

## Asiakkaiden kokemuksia

Lähiopetuspäivä oli paras osuus, oli kivaa päästä käytännössä oppimaan. Paljon hyödyllistä opintia ja sain hyviä neuvoja ja ideoita työhön. Kaikki tekniset aiheet oli loistavia. Kouluttaja oli asiantunteva, mukava ja hyvä kouluttamaan. Kiitos! :) Käytännön päivä oli tosi hyvä ja mielenkiintoinen. Paljon hyödyllistä asiaa. Kokonaisuutena oli hyvä. Varsinkin lähiopetus oli todella avartava ja mielenkiintoinen. Kouluttaja piti koulutuksen todella mielenkiintoisena!

## Koulutuksen sisältö

Koulutus toteutetaan yrityskohtaisena, ja sen sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa.

## Kiinteistötekniisten vikailmoitusten tehokas hallinta

### - Kiinteistöjen parissa työskenteleville asiakaspalvelijoille ja kiinteistöassistentteille

Koulutuksessa opit selvittämään asiakkaalta tulevien viestien sisältöä ja ymmärtämään erilaisia teknisiä termejä ja käsitteitä. Tämä puolestaan auttaa sinua käsittelemään ilmoituksia tehokkaammin ja kohdentamaan työmäärää tarkemmin. Lisäksi koulutus antaa ymmärrystä talotekniikan järjestelmien toiminnasta pääpiirteittäin, mikä lisää toimintavarmuuttasi ja auttaa tarvittaessa asiakkaiden opastamisessa sekä sidosryhmien viestinnässä.

Koulutuksessa käydään teknisiä aiheita läpi vikailmoitusesimerkkien avulla vuorovaikutteisesti.

## Koulutuksen toteutus

Koulutus toteutetaan verkkoluontona ja käytännön lähiopetuksena Taitotalossa, Strömberginkuja 3, Pitäjänmäki.

## Esimerkki sisällöstä

Kiinteistön vikailmoitukset ja sanasto, vastuunjako (verkkoluento)  
Vikailmoituksen hyvä vastaanottaminen  
Mitä ottaa huomioon, että saan riittävästi informaatiota asiakkaalta?  
Kiinteistötekniikan sanasto ja termistö vs. asiakkaan sanasto ja termistö  
Vastuunjaon vaikutus vikailmoitukseen  
Sisäilmasto-caset, sisäilman suureet ja niiden vaikutus (verkkoluento)  
Mitä on sisäilmasto?  
Miten sisäilmaston häiriöt vaikuttavat vikailmoitukseen  
Yrityksen omat caset  
Kiinteistön tekninen toiminta (1 pv, lähipäivä Taitotalossa)  
Kiinteistöjen ilmanvaihtomuodot ja niiden toimintatavat  
Miten ilma vaihtuu asunnossa?  
Eri lämmitysjärjestelmät ja niiden periaatteet  
Miten asunto lämmitetään?  
Käyttövesi ja sen häiriötilanteet  
Viemärin toiminta ja häiriötilanteet

## Ota yhteyttä

**Kirsi Seppänen**

[kirsi.seppanen@taitotalo.fi](mailto:kirsi.seppanen@taitotalo.fi)