

# TaitavaKiinteistö, kiinteistönhoidon asiakaspalvelu

Koulutus auttaa osallistujia ymmärtämään asiakaspalvelun merkityksen ja sen erityispiirteet kiinteistönhoidon tehtävissä. Koulutuksen tavoitteena on lisätä asiakastyytyväisyyttä, kehittää vuorovaikutustaitoja ja kasvattaa työn tuloksellisuutta. Koulutus toteutetaan yrityskohtaisena, sen sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Pyydä tarjous.



## Kenelle koulutus sopii?

Kiinteistöhoitoalalla työskenteleville tai tehtävässä juuri aloittaneille, jotka haluavat lisätä osaamistaan.

## Koulutuksen sisältö

Koulutus toteutetaan yrityskohtaisena, sen sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa.

### Esimerkki sisällöstä, kesto 3 tuntia

Koulutuksen jälkeen osallistuja tietää mistä osatekijöistä asiakaspalvelutilanne muodostuu, ja miten hän voi vaikuttaa sen onnistumiseen. Lisäksi osallistuja ymmärtää viestinnän merkityksen asiakaspalvelussa ja osaa käyttää eri viestintämenetelmiä asioiden välittämisessä.

Koulutuksessa käydään läpi myös haastavien asiakaspalvelutilanteiden hoitamista sekä toimimista monikulttuurisessa ympäristössä.

Koulutus sopii hyvin myös uusien työntekijöiden perehdytyskoulutukseksi.

### Asiakas ja palvelu

kuka on asiakas?  
asiakas keskiössä  
palvelun henki

### Asiakaspalvelu kiinteistönhoidossa

asiakaspalvelu yleisesti  
asiakaspalvelu kiinteistönhoidossa

### Viestintä

viestinnän tavat  
viestinnän kompastuskivet  
opi kuuntelemaan ja viestimään tehokkaasti

### Palautteet

syntynyt mielikuva ja todellisuus  
palautteen antaminen  
palautteen vastaanotto  
palaute kehittämisen työkaluna

### Haastavat asiakaspalvelutilanteet

haastava asiakas  
vaaralliset asiakastilanteet  
toisesta kulttuurista tulevat asiakkaat

### Toteutus

Koulutus toteutetaan asiakkaan toiveen mukaan joko lähiopetuksena tai webinaarina Teamsin

kautta.

Lähiopetus joko Taitotalon tai asiakkaan tiloissa.

## **Ota yhteyttä**

**Kirsi Seppänen**

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