

OHJELMA 3. PÄIVÄ

LAADUN MERKITYS JA SEN
MITTAAMINEN ASIAKASPALVELUSSA

TORSTAI 19. maaliskuuta 2009

Puheenjohtaja:

CHRISTER GRANLYCKE, toimitusjohtaja
CONNECTARE OY

8.30 Ilmoittautuminen ja aamukahvi

9.00 Puheenjohtajan avauspuheenvuoro

9.10 MITEN EROTTAUDUT KILPAILUSTA ASIAKASPALVELUN LAADULLA?

CASE KARL FAZER CAFE

CASE

- Kun tuotteet ovat samanlaisia
– Miten rakennat kilpailuetua laadulla?
- Eri laatukriteerit asiakasnäkökulmasta
- Miten jalkautat laatuajattelun koko yritykseen?

TANJA LEHMONEN, myyntipäällikkö
KARL FAZER CAFE

10.00 PALVELULAADUN MITTAAMISEN ERI KEINOT

CASE ERICSSON

CASE

- Kuinka löydät parhaat keinot laadun mittaamiseen?
- Mystery Shopping – Objekttiivinen näkökulma asiakasnäkökulmasta
- Erilaiset tietojärjestelmät laadun mittaamisen keinona

HARRI LEINONEN, Head of Global Transformation
Program for Customer Support
OY LM ERICSSON AB

10.50 Kahvi

11.10 ASIAKASPALAUTE LAADUN- KEHITTÄMISEN VÄLINEENÄ

CASE

CASE HKL

- Jokainen palaute on arvokas – vastaa nopeasti
- Asiakaspalautteen eri järjestelmät
- Sisäinen tiedotus asiakaspalautteissa
- Uuden oppiminen palautteiden pohjalta

EIJA JALO, palvelupäällikkö
HELSINGIN KAUPUNGIN LIIKENNELAITOS

12.00 Lounas

13.00 NOPEA JA TEHOKAS REAGOINTI ASIAKASPALVELUSSA

CASE TALLINKSILJA

CASE

- Vaativan asiakkaan kohtaaminen
- Monipuolisen asiakaspalvelun johtaminen
- Asiakaspalvelun prosessit
- Reagoinnista tekoihin tehokkaasti

PASI NÄKKI, myyntijohtaja
TALLINKSILJA OY

13.50 Kahvi

14.10 HYVÄSTÄ VIELÄ PAREMPAA – UUSIUDU PALVELU- JA MYYNTITYÖSSÄ

- Hyvä palvelu muistetaan pitkään
- Asenne ratkaisee: innostus tarttuu, mutta myös sen puute!
- Rentous on avain huippusuoritukseen

MARCO BJURSTRÖM, viestintäkouluttaja
NAMNAM-TUOTANTO OY



16.20–16.30 Puheenjohtajan yhteenveto ja
seminaarin päätös

