

# ASIAKKAAN KOHTAAMINEN 5 OP

## 04LIA801/1 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN 5 OP

### Osaamistavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää asiakkaan kohtaamisen merkityksen palveluprosessin "totuuden hetkenä"
- hallitsee asiakkaan kohtaamistilanteet käytännössä, osaa ennakoida ja kartoittaa asiakkaan tarpeita sekä etsiä ostopäätöksen perusteita
- osaa toimia hallitusti ja tarkoituksenmukaisesti erilaisissa, vaativissakin asiakastilanteissa ja osaa vaihtoehtoisia tapoja päättää kohtaaminen
- osaa suunnitella asiakaspalautteen hankinnan asiakasprosessin eri vaiheissa
- osaa kehittää organisaation asiakasymmärrystä ja palvelun laatua asiakasprosessin eri vaiheissa.

### Sisältö

Asiakasprosessi ja asiakasymmärryksen kehittäminen, palveluliiketoiminta ja hyvän palvelun kriteerit, myyntikeskustelun johtaminen. Neuvottelutaito, vaativan asiakkaan kohtaaminen ja reklamaatioiden hoito.

Asiakassuhteen hallintaa ja johtamista tarkastellaan esimiestyön näkökulmasta.

### Edeltävät opinnot

04LII602/2 Henkilöstö

### Suoritustapa ja arviointi

Monimuoto-opetus: aktiivinen osallistuminen, oppimistehtävät.

Arviointi asteikolla 1-5.

### Opiskelumateriaali

Arantola, H.& Simonen, K. Palvelemisestä palveluliiketoimintaan. Tekes-julkaisu 256/2009

Reinboth, Camilla. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki 2008.

Opettajan myöhemmin verkko-oppimisympäristössä ilmoittama materiaali.