

ASIAKKUUKSIEN JOHTAMINEN

ASIAKASSUHTEIDEN VAALIMISELLA PAREMPAA TULOSTA

- Tunnetko asiakkaasi?
- Tiedätkö, mitä asiakkaasi sinulta odottavat?
- Millaisia muutoksia asiakasjohtaminen merkitsee yrityksen toiminnalle?
- Case -esimerkkejä

Kohderyhmä

PK- ja mikroyritykset

Tavoitteet

Antaa yrityksen johdolle ja yrittäjille tietoa siitä, mihin asiakasjohtaminen perustuu, mitä sillä haetaan ja miksi sitä pitäisi kehittää. Annetaan myös tietoa asiakashallinnan peruseräilyistä sekä valmiuksista suunnitella liiketoimintaa asiakassuhteita johtamalla.

Kouluttajat

Kouluttajina toimii HLL, toimitusjohtaja ja Euroopan Yrittäjien vpj. Jarkko Wuorinen sekä hankepääällikkö ja työyhteisövalmentaja Seija Lahti. Kouluttajien tarkemmat esittelyt toisella sivulla.

Koulutusajankohta ja –paikka

Tilaaajan osoittamissa tiloissa.

Kesto

6h

On mahdollista erikseen tilata koko asiakasjohtamisen toteutusprosessin valmennus.

Hinta

1500 €/päivä + matkat + mahdolliset päivärahat + alv 23%. Hinta sisältää suunnittelun, koulutuksen ja materiaalit. Mikäli tilaaja tilaa yli 3 päivää kestävästä laajemmasta prosessista, hinta laskee 1200 €/päivä + muut em. kulut + alv 23%.

Kouluttajat:

Jarkko Wuorinen



- Kehittänyt yritystoimintansa 35 vuodessa hammaslääkäriasema- ja koulutusyhtiöketjiksi, joissa työskentelee 55 henkilöä
- Omaa vankan kokemuksen hallitustyöskentelystä, toimitusjohtajuudesta ja johtavana kouluttajana toimimisesta
- Toimii suomalaisen ja eurooppalaisen yritysedunvalvonnan johtotehtävissä
- Työskentelee maakunnan, seutukunnan ja kuntatason elinkeinopolitiikan strategia- ja johtotehtävissä
- Toteuttanut useita yritystoimintaan ja terveydenhoitoon liittyviä tutkimuksia
- Julkaisutoiminnasta esimerkkinä kirja ” Yrittävä elämänsäsenne – kehittyminen yksilönä ja yhteisönä ”
- Lisensiaattikoulutusta täydentänyt erilaisilla johtamis-, markkinointi- ja valmentajakoulutuksilla, Smart Marketing ADA, Lontoo sekä TV 1 Juontajakoulutus
- HLL, JOKO

Seija Lahti



- Kokemusta yritysten henkilöstön työssä jaksamisen ja osaamisen edistämisessä toistakymmentä vuotta
- Toiminut runsas kymmenen vuotta yrittäjyyteen ja työyhteisöjen kehittämiseen liittyvissä hankkeissa kehittäjänä ja aktivaattorina
- Toiminut yrittäjänä toistakymmentä vuotta
- Toiminut PK-sektorilla yritysten talouden-, hallinnon ja henkilöstöhallinnon johtotehtävissä toistakymmentä vuotta
- Laaja kokemus vapaa-ajan sektorin mm. purjehduksen johtamistehtävistä

Uudistanut osaamistaan mm. suorittamalla työyhteisövalmentajan ja työhyvinvointivalmentajan tutkinnot, sekä osaamisen johtamisen, tuotantotalouden ja projektijohtamisen tutkinnot. Toimii tällä hetkellä työyhteisöjen kehittämiseen liittyvän hankkeen päällikkönä