

# Hyvin hoidettu reklamaatio

Asiakaspalvelu, reklamaatio, lisäarvo, sitouttaminen, palkitseminen

Valmentaja	Katja Pellikka, CEO, Mistory Oy <a href="https://fi.linkedin.com/in/katja-pellikka-927160a2">https://fi.linkedin.com/in/katja-pellikka-927160a2</a>
Kesto	4h
Paikka	
Kohderyhmä	pk-yritysten johto, asiakaspalveluvastaavat ja -esimiehet, asiakaspalveluhenkilökunta

*Mitä asiakas on ostamassa? Mikä pahoittaa asiakkaan mielen? Mitä kaikkea reklamaation takana on ja miten käänät sen loistavaksi palveluksi?*

*Hyvin hoidettu reklamaatio on paras tapa sitouttaa asiakas. Asiakaskokemuksen kultakautena myös palautteeseen vastaaminen ja asiakkaan luottamuksen uudelleen saavuttaminen edellyttävät odotusten ylittämistä.*

*Katja Pellikka on sekä työ- että yrittäjäuransa aikana vastannut asiakaspalvelun kehittämisestä ja perehtynyt siihen mistä reklamaatioissa viime kädessä asiakkaan silmissä on kyse ja miten prosessi hoidetaan voitoksi kotiin.*

Hinta	1 000€ +alv 24%
Paketti	1 300€ +alv 24% (sis. valmennus, tila ja kahvitus, max 20 hlöä)

Ota yhteyttä: Katja Pellikka, p. 045 636 5151, [katja.pellikka@mistory.fi](mailto:katja.pellikka@mistory.fi)

Mistory



## Workshop-valmennus

*Tämä valmennus toteutetaan työpajana, jossa pääpaino on vuorovaikutuksella ja tekemisellä.*

*Päivän rakenne:*

- *Valmentajan alustus aiheeseen*
- *Case-esimerkit*
- *Työkalut ja menetelmät omaan työskentelyyn*
- *Palaute ja kehittämisideat*