



## AITO ASIAKASLÄHTÖISYYS

### 1. Asiakaskeskeisyys organisaatiossa

- palvelukuva
- yrityskuva

### 2. Asiakkaan odotukset

- asiakkaan odotukset ja niihin vaikuttavat tekijät
- asiakkaan käyttämät laadun mittarit

### 3. Palvelun henki

- asiakkaan ehdoilla – minne saakka
- organisaation yhteinen palveluprofiili
- seitsemän kuolemansyntiä

### 4. Asiakaspalaute

- hankinta ja käsittelyprosessit
- organisaation toimintatapaohjeen rakentaminen

Kesto kokopäivä tai 6 h + etätehtävä + yhteinen arviointikeskustelu työpaikalla

kokonaishintaan 1000 euroa + alv

Tapaamistamme odottaen

Armi Nissinen, puh. **040 5526 727**

Karjalan Buffet Oy

Riitta Kiuru, puh. **0400 750 202**

Viestintäkiuru Oy