

Osaava asiakaspalvelu – ”tutkintoon” tähtäävä asiakaspalvelukoulutus

Kohderyhmä

Koulutuksen pääkohderyhmänä ovat sähköyhtiön asiakaspalveluhenkilöt. Koulutus soveltuu myös pienasiakasmuunnissa, erilaisissa toimistotöissä sekä teknisissä asennustöissä työskenteleville henkilöille, joilta edellytetään asiakasrajapinnassa tarvittavia tietoja ja taitoja.

Sisältö

Koulutus koostuu useammasta koulutuskokonaisuudesta. Kokonaisuuksia voivat olla esimerkiksi:

- kodin sähkön käyttö,
- energiansäästö ja ilmasto,
- lämmitystavat,
- sähköturvallisuus,
- sopimusehdot ja
- asiakaspalvelutaidot.

Koulutuksen sisältö on räätälöitävissä tilaajan tarpeita vastaavaksi. Lopullinen sisältösuunnittelu tehdään Adaton yhteyshenkilön ja yhtiöiden yhteyshenkilöiden kesken, mutta tarvittaessa suunnitteluun voivat osallistua myös kouluttajat ja koulutettavat.

Toteutus

Koulutukset on mahdollista toteuttaa joko alueellisesti, yhtiöryppäille tai jopa yksittäiselle yhtiölle. Käytännön toteutuksen kannalta alueelliset tai yhtiöryppäille vedettävät koulutukset ovat järkevämpi vaihtoehto sekä luennoitsijoiden/kouluttajien ajankäytön että kustannustehokkuuden kannalta.

Koulutus koostuu yhtiökohtaisesta räätälöinnistä riippuen n. 3-5 puolen päivän tai päivän mittaisesta koulutuskokonaisuudesta. Kukin koulutuskokonaisuus vedetään läpi kahteen kertaan. Kaikkiaan varsinaisia koulutuspäiviä tulee yhtiötä/yhtiörypystä kohden n. 6-8.

Yhtiöt voivat jakaa osallistuvan henkilökunnan kahteen osaan, jolloin toisten ollessa koulutuksessa, toiset voivat palvella asiakkaita toimistolla. Mikäli koulutuskokonaisuus toteutetaan yhtiökohtaisesti, voidaan saman päivän aikana vetää läpi kaksi puolen päivän mittaista koulutusta.

Koulutus sisältää esiintyjän alustuksen lisäksi myös vuorovaikutteista työskentelyä (kuten ryhmätöitä). Koulutettavat saavat kokonaisuudesta materiaalikansion, joka sisältää varsinaisen esitysmateriaalin lisäksi aihetta tukevaa muuta aineistoa, kuten oppaita ja vinkkejä lisätietolähteistä.

Kouluttajina toimivat kyseisen aihealueen hallitsevat asiantuntijat (kuten Energiateollisuus ry:n, Motiva Oy:n tai Inspectan asiantuntijat). Asiakaspalvelutaitojen kouluttamista vastaa asiakaspalvelukonsultti.

Loppukoe ja todistuksen myöntäminen

Koulutuskokonaisuuden lopuksi koulutuksessa olleet henkilöt suorittavat kokeen. Kouluttajat osallistuvat koekysymysten laatimiseen tuottaen ainakin oman kokonaisuutensa kysymykset ja vastaukset niihin.

Suurin osa kysymyksistä on monivalintakysymyksiä. Jokaisesta koulutusosiosta on kuitenkin yksi tai useampia avoimia kysymyksiä, joilla testataan koulutettavien kykyjä saamiensa tietojen soveltamiseen. Kokeiden tarkistaminen tapahtuu riippumattomassa elimessä (Adato Energiassa).

Kokeen läpäisseille myönnetään todistus koulutuksessa läpi käytyjen aihekokonaisuuksien hallitsemisesta ja hyvistä asiakaspalvelutaidoista.

Todistus on Energiateollisuus ry:n myöntämä.

Yhteyshenkilö

Adato Energia Oy:n yhteyshenkilönä toimii Päivi Suur-Uski, p. (09) 5305 2713, paivi.suur-uski@energia.fi.