

Mercurin Palvelu Polttopisteessä 11.2.2011



Asennetta palveluun – ilo palvella ja tulla palveluksi!

Hyvä palvelu lähtee oikeasta asenteesta palvelua kohtaan. Jo lämmin katse, sanomalla ”kiitos” ja ”ole hyvä” antavat positiivisen tunteen asiakkaalle. Ne myös rakentavat työyhteisön ilmapiiriä kannustavaksi ja kunnioittavaksi. Oikean asenteen lisäksi palveluasiantuntijoilta edellytetään monipuolista alansa asiantuntemusta, taitoa kuunnella ja kykyä keskittyä asiakkaan tilanteeseen.

Mercurin Palvelu Polttopisteessä -seminaari rohkaisee, kannustaa ja antaa työvälineitä hyvään palveluun ja palvelukulttuurin edistämiseen niin omassa työssä kuin työyhteisössäkkin.

Kenelle seminaari sopii?

Vuotuinen Mercurin Palvelu Polttopisteessä -seminaari on koonnut asiakaspalvelutehtävissä toimivat alan ammattilaiset jo 20 vuotta

8.20 Ilmoittautuminen ja aamukahvi

Tervetuloa

9.00

Toimitusjohtaja Kim Mäki, Mercuri International Oy

Sosiaalinen media ja palvelukulttuurin muutos – haasteita ja tulevaisuuskuvia

9.05

Media- ja tulevaisuudentutkija Sam Inkinen

Sam Inkinen on tohtoriksi väitellyt mediatutkija, kirjailija ja konsultti. Hänen erityisenä intohimonaan on ennakointi ja tulevaisuuden hahmottaminen. Hän on toiminut tutkijana ja asiantuntijana lukuisissa media-, teknologia- ja kulttuurialan tutkimus- ja kehityshankkeissa perehtyen varsinkin yhteisö- ja identiteettikysymyksiin, luoviin prosesseihin, sosiaaliseen mediaan sekä verkosto- ja innovaatiotalouden problematiikkaan. Sam Inkinen kertoo huikeita näkemyksiään siitä, miten nämä asiat vaikuttavat palveluun.



Kuva: Markus Koljonen

Asiakaspalvelu tekee brändin, taitoa vai sattumaa?

9.45

Brändiasiantuntija Lisa Sounio

Markkinointiviestinnän konsulttiyritys Sonay Oy:n toimitusjohtaja perustaja Lisa Sounio kannustaa rohkeuteen niin työssä, kuin itsensä toteuttamisessa. Brändien kontrollointi ja tylsä viestintä eivät pure elämys- ja huomiotaloudessa. Tärkeintä on kirkastaa viesti, terävöittää tuote tai palvelu ja laittaa itsensä likoon. Innostavana ja värikkäänä puhujana tunnettu Sounio herättää näkemään työelämän haasteet uudessa valossa.



Kuva: Timo Junttila

10.30

Tauko

10.50

Yllätyksiä palvelutilanteissa – miten viesti perille?

Kehittäjä, valmentaja Carita Nyberg, Tasapainon Avaimet®

Tasapainon Avaimilla® saat lisää ymmärrystä siitä, miten eri tavalla näemme ja koemme palvelutilanteet. Oletko skeptikko, idealisti, tyyni, henkinen, kyynikko, realisti vai käytännöllinen? Missä tilanteessa kustakin asenteesta on iloa ja hyötyä? Entä mikä näistä haastaa sinut erityisesti? Oivaltavan esityksen avulla saat uusia keinoja kohdata kovin erilaisia asiakkaita. Valinta on vapaa, vaihdatko näkökulmaa jatkossa...



Crowne Plaza Hotel, Helsinki

11.45 Lounas

13.10 Armoa työhön

Teologi, kirjailija Antti Kylliäinen

Armoa tarvitsee jokainen, mutta voisiko armolle olla sijaa myös työelämässä? Kelpaammeko työyhteisössä omana itsenämme vai pitääkö meidän mukautua toisten odotuksiin tullaksemme hyväksytyiksi? Entä osaammeko me itse armahtaa ja antaa anteeksi itsellemme ja muille? Armon kokeminen - hyväksytyksi tuleminen ja anteeksianto - ovat paitsi hyvän elämän myös hyvän työelämän rakennusaineita. Sitä tarvitaan, jotta jaksaisimme ja voisimme hyvin.



14.00

Elämäni ruuhkavuodet

- miten elämän vaakakupit pysyvät tasapainossa vai pysyvätkö

Professori Maaret Castrén

Työ, perhe, harrastukset ja ystävät repivät meitä tämän päivän työelämässä olevia eri suuntiin - mutta periksi ei anneta. Ruuhkavuosistakin haluamme selvitä kunnialla. Mutta onko se mahdollista? Miten säilyttää luottamus ja optimismi kiireisessä elämän rytmissä? Miten oppia suhtautumaan myönteisesti vastoinkäymisiinkin? Ambulanssilääkärinä pitkään toimineella ja nykyisin Ruotsissa, Karoliinisessa Instituutissa professorina toimiva Maaret Castrén avaa meille palvelutyössä ahertaville mielenkiintoisia näkökulmia.



14.45

Kahvihetki

15.15

Lehden tekijä palveluammattissa

Päätoimittaja Sami Sykkö

Aikakauslehti on parhaimmillaan lukijalleen kuin pieni loma: se tarjoaa elämyksiä ja nautintoja. Lehdistä saa myös paljon tietoa ja ne avartavat lukijan maailmankuvaa. Mitä lukijat odottavat lehdelteään ja kuinka se voi palvella lukijaa? Näistä mielenkiintoista asioista meille kertoo näkemyksiään Glorian päätoimittaja Sami Sykkö.



15.45

Eloiloa palveluun - Krissen tyyliin

Näyttelijä Krisse Salminen

Iki-ihana Krisse tarjoilee palvelupäivämme päätteeksi ilon, energian ja elinvoiman pläjäyksen!



16.15

Seurusteluhetki pikku herkkuja maistellen ja kollegoiden kanssa ajatuksia vaihtaan.

Seminaarin juontaa näyttelijä Micke Rejström



Osallistumismaksu on 480 euroa + alv

sisältäen kahvit, lounaan sekä herkkupöydän antimet juomineen päivän päätteeksi.

Ilmoittaudu sähköpostitse bookings@mercuri.fi tai puhelimitse 09 681 681 /myyntineuvottelijat.

Muutokset mahdollisia.