

## Pitkäjänteinen työ ja helposti ennustettava suunta tuo onnistumisia ja menestystä

Kuuma kesä on takanapäin. Koulujen alkamisen myötä paluu arkeen on tapahtunut vauhdilla ja yllättävän helposti. Enemmistö meistä varmaan pääsi nauttimaan kesän parhaista puolista: valoisista öistä ja helteisistä päivistä. Takana näyttää olevan myös parisen vuotta vaivanneet kulukuurit, jotka heijastuivat meidän kaikkien toimintaan kysynnän heikentymisenä. Peiliin katsominen, kriittinen arviointi ja sparraus asiakkaiden kanssa ruokkivat uusia ajatuksia, jotka ennemmin tai myöhemmin tuottavat myös tulosta.

Nyt tuo asiakkaita kuunteleva ja asiakkaitamme varten tehty työ alkaa tuottaa hedelmää. Kevään 2010 uutuus, **Raikas CC-ajankohtaispäivä**, sai rohkaisevat palautteet ja niinpä se uusitaan 16.2.2011. **Vuoden 2010 henkilötunnustuskilpailut** saivat myös hyvän vastaanoton ja kilpailuihin ilmoitetut osaajat olivat erittäin korkeatasoisia. Voittajat palkitaan Yhteys-konferenssissa 8.9. Suomalaiseen onnistumis- ja osaamiskulttuuriin liittyy aivan liian usein turha vaatimattomuus. Aivan kuin erään teleoperaattorin huikean hauska mainos, missä maanviljelijä vähättelee tyyliin ”emmä ny tierä, toi on vaan tommone...” Tai sitten teemme töitä 70-luvun Neuvostoliittolaisen jääkiekkopolitiikan mukaisesti. Mietipä itse, oletko tällä hetkellä ketjussa Mihailov-Harlamov-Petrov, joka tekee taitojensa puolesta kaukalossa mitä haluaa ja pitää vastustajiaan pilkkanaan? Klik-klak-klok, kiekko ylämummuun ja aloitus keskelle. Ei tuuletuksia, ei riemua. Ei elettäkään siitä, että olemme onnistuneet. **Pieniäkin hyviä suorituksia ja onnistumisia kannattaa juhlia.** Esimiesten tehtävä on huomioida ne päivittäisessä työssä.

**Onnistumisiin liittyy myös olennaisena osana kouluttautuminen.** Syksyn koulutuskalenterimme pursuaa uutuuksia ja uusia yhteistyökumppaneita. Voimme luvata, että kumppanimme ovat parasta A-luokkaa. Asiakkaamme ovat toivoneet lyhytkestoisia täsmäiskuja eri kipupisteisiin. Näitä ovat mm. **Contact Center agenttien myynnillisyyden kehittäminen sekä myynnin ja palvelujohtamisen koulutusohjelma tiiminvetäjille sekä lähiesimiehille.** Tähän tarpeeseen olemme vastanneet ja myynnillisyyttä voi kehittää 2.11. **Aktiivinen ja myyvä asiakaspalvelu** -päivässä. **Menesty palvelun ja myynnin esimiehenä** järjestetään 29.–30.11. Mikäli etsit tiimisi herättelyyn uusia tuulia, suosittu **Asiakaspalvelua sparraten** vastaa tähän huutoon – kehitämme yhdessä asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaitoja. Yhdistä tämä tiimin tai yrityksen kehityspäivään!

**Service Deskeille** on Yhteys-konferenssitarjouksena suomenkielinen 14.10. **ITIL® perehdytyspäivä**, mikä on oiva tapa päästä liikkeelle palvelujohtamisen kehittämisessä ITILin avulla. Koulutuspäivän hinta jäsenille 340 € ja muille 410 € + alv. Kovasti odotettu uutuus on täysin suomenkielinen ITIL Foundation V3. Tämä on nyt Yhteys-tarjouksena: jäsenille 1 100 € ja muille 1 200 € + alv (toteutus 10.–12.11.). Tarkemmat tiedot ITIL-uutuuksista päivitetään sivuillemme myöhemmin, halutessasi voit ilmoittautua ennakkoon: [laura.huttunen@hdin.fi](mailto:laura.huttunen@hdin.fi). Huom. paikkoja koulutuksiin on rajoitetusti!

Tästä se syksy lähtee liikkeelle ja tapaamisiin Yhteys-konferenssissa 8.–9.9.!

Timo Keinänen, puh. 040 573 7790 / [timo.keinanen@hdin.fi](mailto:timo.keinanen@hdin.fi)

## Tapahtumakalenteri – lisätiedot tapahtumakalenterista <http://www.hdin.fi>

- 1.10. **LEAN palvelujen kehittämistyökaluna**
- 14.10. **ITIL perehdytyspäivä**
- 15.10. **ITIL asiakkaille ja Service Deskeille**
- 20.–22.10. **Support Center Manager**
- 27.10. **Palveleva ääni puhelimessa**
- 28.10. **Asiakaspalvelua kirjoittaen**
- 2.11. **Aktiivinen ja myyvä asiakaspalvelu**
- 2.–3.11. **Support Center Analyst**
- 4.11. **Cloud Computing asiakaspalvelukeskuksille**
- 9.–10.11. **Support Center Team Lead**
- 10.–12.11. **HDI Knowledge Management Foundations: Knowledge Centered Support Principles** (Tukholma)
- 10.–12.11. **ITIL Foundations V3, suomenkielinen**
- 17.11. **Äänenhuoltopäivä**
- 22.11. **ITILin ydinprosessit ja niiden mittaaminen**
- 29.–30.11. **Menesty palvelun ja myynnin esimiehenä**
- ITIL Foundation V3** (HKI, Turku, Tampere, Vaasa & Oulu)