

Puhas Oy sai virtaa asiakaspalveluun!

Puhas Oy on Joensuussa toimiva viiden kunnan omistama jätehuolto-yhtiö, jonka tavoitteena on lisätä jätteiden hyötykäyttöä Joensuun seudulla. Tämän tavoitteen saavuttamisessa yrityksen asiakaspalveluhenkilöstö on avainasemassa. Heidän tehtävänä on ohjata asiakas lajittelemaan jätteet jätekeskuksessa oikeisiin paikkoihin sekä neuvoa asiakkaita, miten lajitella jätteet jo niiden syntypaikalla. Yhtiö tilasi Valmennustalo Virta Oy:ltä konsultoivan asiakaspalvelukoulutuksen, joka sisälsi kaksi valmennuspäivää, välitehtävän sekä seuranta-päivän.

Koulutukseen osallistui Kontiosuon jätekeskuksen työntekijät, asiakaspalvelupisteiden henkilöstö sekä hallintojohtaja **Marja Kauhanen**. Koulutuksessa henkilöstö työsti Puhas Oy:n palvelulupausta sekä asiakaspalvelun pelisääntöjä, jotta asiakas saisi tasalaatuista palvelua tilanteesta ja asiakaspalvelijasta riippumatta. Henkilökohtaisten asiakaspalvelutaitojen kehittämiseen paneuduttiin erilaisten harjoitusten sekä aitojen asiakaspalvelutilanteiden sparrauksen avulla.

Konsultoivan koulutuksen tuloksena henkilöstön asiakaspalvelutietoisuus lisääntyi: *”On tullut mietittyä, miten asiakkaan kohtaa”*. Henkilöstö koki, että säännöllisten viikkopalavereiden myötä asiakaspalvelutyöhön saa kaivattua tukea. Kontiosuon jätekeskuksen väki jatkaa asiakaspalvelun kehittämistä viikkopalavereissaan, joissa keskustellaan asiakaspalvelun onnistumisista ja haasteista sekä tehdään tarvittaessa tarkennuksia asiakaspalvelun pelisääntöihin.

”Olen erittäin tyytyväinen koulutuksen antiin”, hallintojohtaja Marja Kauhanen sanoo. *”Nyt jatkamme palvelun kehittämistä itsenäisesti. Jatkokoulutus on harkinnassa. Suosittelemme koulutusta kaikille asiakaspalveluyrityksille!”*