Varsinais- Suomen Opinovi : YRITYS- JA TYÖELÄMÄOHJAUSMALLIN KEHITTÄMINEN

Työelämän kehittämistiimi/Nyrkki

12.3.2010

I. Asiakkuusprosessi

Asiakkaan mielenkiinnon herättäminen		Asiakastarpeen määrittäminen			Tarjouksesta tilaukseen	Asiakkuuden hoito	
Asiakkaan mielenkiinnon herättäminen	Asiakaskontak-tointi	Asiakkaan tarpeen määrittäminen	Ratkaisun suunnittelu	Rahoitusvaihtoeh don valinta ja palvelun hinnoittelu	Tarjouksesta tilaukseen	Palvelun toteuttami-nen	Asiakkuuden hoito

II. Ohjauspalvelulupaus – Luotettavasti asiakkaan tarpeeseen

- Aito kuuntelu ja vuorovaikutus
- Ripeä startti ja eteneminen
- Ratkaisujen tuottaminen
- Verkostolla ratkaisuja
- Vastuu yhteistyöstä
- Yhdessä eteenpäin

III. Ohjauksen vaiheet ja työkalut