LIIKETOIMINTA JA PALVELUALAT

Turvallinen toiminta haastavissa asiakaspalvelutilanteissa – kaupan ja palvelualan ammattilaisille

Vahvista osaamistasi haastavien asiakastilanteiden hallinnassa

Asiakaspalvelutyössä kohdataan päivittäin erilaisia ihmisiä ja tilanteita. Joskus asiakaskohtaamiset voivat muuttua haastaviksi, uhkaaviksi tai jopa vaarallisiksi.

Tässä koulutuksessa opit tunnistamaan riskitilanteita, toimimaan rauhallisesti paineen alla sekä hyödyntämään vuorovaikutuksen keinoja tilanteiden rauhoittamisessa.

Koulutus tarjoaa käytännönläheisiä toimintamalleja, jotka lisäävät sekä henkilöstön turvallisuutta että varmuutta haastavissa asiakaskohtaamisissa.

Koulutuksen sisältö

- Uhka- ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennakointi
- Tilannekuvan arviointi ja turvallinen toimintamalli

- Ammatillinen de-eskalointi ja vuorovaikutus
- Turvallinen puhuttaminen haastavissa tilanteissa
- Suojautuminen ja turvallisen etäisyyden hallinta
- Käytännön harjoitukset irrottautumistekniikoista

Kenelle koulutus sopii?

Koulutus on suunnattu:

- kaupan alan työntekijöille
- myyjille
- kassahenkilöstölle
- vastaanotto- ja palvelupisteiden henkilöstölle
- asiakaspalvelutyössä toimiville
- liikunta- ja vapaa-ajan palveluiden henkilöstölle
- kuntien asiakaspalvelutehtävissä työskenteleville
- esihenkilöille ja tiimivastaaville

Kouluttajat

Kouluttajina toimii kaksi kokenutta turvallisuusalan asiantuntijaa, jotka tuovat koulutukseen realistisia esimerkkejä sekä käytännössä toimivia ratkaisuja haastavien asiakastilanteiden hallintaan.

Käytännön tiedot

Ajankohta:
8.10.2026 klo 12.00–16.00

Paikka:
Forssan ammatti-instituutti

Kesto:
4 tuntia

Hinta:
99 € / henkilö (sis. alv 25,5 %)

Osallistujamäärä:
20 henkilöä

Haastavat asiakastilanteet eivät tule aina ennakkoon ilmoittaen. Tule vahvistamaan osaamistasi ja lisäämään varmuutta tilanteisiin, joissa turvallisuus ja ammattitaito korostuvat.

Lisätiedot



Maarit Ruusiala

koulutusasiantuntija

+358 401826866

maarit.ruusiala@lhkk.fi