



# PIKES

PIELISEN KARJALAN KEHITTÄMISKESKUS OY

**MUUTOKSESSA  
ON MAHDOLLISUUS!  
Uusia koulutuksia  
yrityksen  
muutostilanteisiin!**



## Yritys muutoksessa - muutoksia yrityksessä -koulutukset

*Muutosjohtamisen koulutus on suunnattu yrittäjille, hallitusammattilaisille ja esimiehille. Asiakaspalvelukoulutus on suunnattu asiakaspalvelu-, myynti- ja markkinointityössä toimiville asiantuntijoille sekä yrittäjille.*

### **Muutosjohtaminen -aamupäiväseminaari Nurmeksessa ke 6.5. klo 8 - 11**

#### **Muutosjohtamisen aamupäiväseminaarissa saat mm. tietää:**

- Miten yritysten toimintaympäristöt tulevat muuttumaan tulevaisuudessa?
- Mitä muutokset tulevat tarkoittamaan sinun toimialallesi?
- Millainen rooli sinun tulee ottaa ja mitä ei kannata tehdä itse?
- Kuinka mahdollistaa muutoksen yrityksessäsi?
- Mitä ovat onnistuneen muutoksen periaatteet ja kuinka jalkautat ne?
- Miten muutosviestintä kannattaa hoitaa?
- Miten työntekijät osallistuvat mukaan?

Asiantuntijana ja kouluttajana tilaisuudessa toimii **kokenut johtamisvalmentaja Päivi Partanen/Intotalo, Kajaani**. Päivillä on laaja kokemus työyhteisöjen ja tiimien valmentamisesta pienyrityksistä suurten organisaatioiden esimiesvalmennuksiin. Hän on toiminut valmentajana vuodesta 2004 lähtien. Päivien esimies- ja työyhteisövalmennusasiakkaita ovat mm. Fonecta, Enfo Oy, RAY, HUS sekä yli 80 pk-yritystä vuosittain.

### **Asiakaspalvelu muutoksessa -iltapäiväseminaari Lieksassa ti 26.5. klo 15 - 18**

#### **Asiakaspalvelu muutoksessa -iltapäiväseminaarissa saat mm. tietää:**

- Asiakkaiden vaatimukset asiakaspalveluun? Lyhentynyt pinna
- Mitä ovat asiakaspalvelun uudet toimintaympäristöt? (Facebook, chat jne.)
- Kuinka niissä pitäisi toimia?
- Mitä ovat 4 ihmisen luontaista toimintatyylä ja kuinka tunnistat ne?
- Kuinka kommunikoinnin erilaisille tavoilla ihmisille?
- Kuinka lähelle ihmistä voin mennä niin, että hän ei suutu?
- Mihin minun tarvitsee alentua ja mihin ei asiakaspalvelussa?
- Miten pidän itseni energisena ja innostuneena arjessa?

Asiantuntijana ja kouluttajana tilaisuudessa toimii **kokenut asiakaspalvelun ammattilainen Matti Tolonen / Intotalo, Kajaani**. Matti on itse yrittäjä urallaan palvellut tuhansia asiakkaita vaikeista helppoihin tapauksiin. Hän on valmentanut lukuisia kokemattomia ja kokeneita työntekijöitä vaativiinkin asiakaspalvelutehtäviin K-kauppiaina, Marketpäällikönä sekä lukuisten aloittaneiden yritysten, mikro- ja pk-yritysten sparraajana.

Koulutuspaikka vahvistetaan ennen koulutusta. Kahvitarjoilu!

Osallistumismaksu on **40 euroa**, sis. alv. / osallistuja/koulutus. Sitovat ilmoittautumiset tästä [Ilmoittautumislinkistä](#).

**Peruutusehdot:** Peruutukset veloituksetta ennen ilmoittautumisajan päättymistä. Ilmoittautumisajan päättymisen jälkeen ilman pakottavaa syytä johtuvasta peruutuksesta veloitamme koko osallistumismaksun. PIKES Oy:llä on oikeus peruuttaa koulutus, jos osallistujia ei ole riittävästi. PIKES Oy ei vastaa asiakkaille mahdollisista peruutuksen johdosta syntyvistä ylimääräisistä kustannuksista.

Koulutuksen järjestää PIKES Oy / Yritys muutoksessa -muutoksia yrityksessä -hanke.