

Erinomaisuus on laatua

Six Sigma, kuiluanalyysit ja Parhaat Kriteeristö palvelutoiminnan kehittämässä

Kenelle?

Palveluiden johtamisen esimiehille ja palvelun kehittäjille, jotka

- › haluavat kehittää toimintaa asiakastarpeisiin ja tosiasioihin perustuen
- › eivät usko organisaation tulevaisuuteen palolaitoksena
- › näkevät tärkeäksi ymmärtää syitä ja vaikuttaa niihin
- › haluavat oppia uusia palvelun laadun johtamisen menetelmiä

Koulutuksen tavoitteet ja hyödyt

Koulutuspäivän tavoitteena on auttaa osallistujia kehittymään asiakaspalvelun laadun ja tehokkuuden kehittäjinä tunnistamalla ja oppimalla lisää tekijöistä, joilla erinomaisuus palvelutoiminnassa saavutetaan. Päivän jälkeen osallistujat tuntevat yleisimmät laatutyökalut ja tietävät miten niitä voi hyödyntää omassa työssään.

Miten opiskellaan?

Harjoitellaan päivä caseien parissa. Paneudutaan palvelun laadun perusteisiin ja ymmärretään mitä laatu on, mistä se syntyy ja miten siihen vaikutetaan. Apuvälineitä tarkasteluun tuo palvelukuilujen teoria, Parhaat Kriteeristö toiminnan kehittäjänä ja Six Sigma toimintamalli. Etsitään juurisyytä ja tunnistetaan hukkaa. Löydetään analyysien yhteys ihmisiin, tekemiseen ja johtamiseen. Etsitään ratkaisuja pienryhmissä palvelutoimintojen laatujohtamisen haasteisiin.



Lukkarintupa



Hinta: 790 € / osallistuja + alv 22%

Paikka: 6.5 klo 9-17 Haaga-Helia, Pasila Helsinki

Ilmoittautumiset maanantai 26.4.2010 mennessä
www.vuodenparhaat.fi/koulutus

Lisätietoja Elina Soukola 050 66995 tai Minna Lahnaoja 050 66973



Koulutuksen sisältö

Toiminnan erinomaisuuden ajurit – miten laatu tehdään ?

- > Johtajuus
- > Asiakkuuksien johtamisen merkitys laadun tekijänä
- > Henkilöstön johtaminen
- > Sidosryhmien opettaminen ja johtaminen
- > Prosessien johtaminen
- > Hyvä tavoite, graafi ja analyysi

Kuiluanalyysi ja kuilujen johtaminen

- > Johdon näkemyksen kuilu
- > Laatuvaatimusten kuilu
- > Palvelun toimituksen kuilu
- > Markkinointiviestinnän kuilu
- > Koetun palvelun kuilu
- > Mitä jokaisen organisaatiossa pitää tietää palveluiden johtamisesta?

Six Sigma palvelukeskuksessa: palveluun tasalaatuisuutta hajontaa pienentämällä.

- > **Hajonnan merkitys ja sen johtaminen**
- > **DMAIC-kehitysprojekti**
- > **Määrittely, Mittaus, Analyysi, Toteutus, Kontrolli**
- > **Six Sigma työkaluja projektin eri vaiheisiin: asiakastarpeiden tunnistaminen, laatuvaatimusten määrittely organisaatiossa, prosessien läpikävely, juurisyiden tunnistaminen ja helpot tilastolliset menetelmät**
- > **Six Sigman parhaita käytäntöjä ja sovelluksia. Soveltavia harjoituksia palvelukeskusympäristöstä, jossa palvelutasohaasteita puretaan pienryhmätyöskentelynä Six Sigma työkaluin.**

Kouluttajat **Minna Lahnaoja** ja **Elina Soukola**



konsultoivat ja valmentavat palvelu- ja laatujohtamista parempia yhteyskeskustöiden ratkaisuja tuottavassa yrityksessä Lukkarintuvassa ja toimivat Yhteyskeskus Laatupalkintokilpailun pääarvioijina. **Minna Lahnaoja, MBA** on toiminut erilaisten yhteyskeskuksen tuotanto-, kehitys- ja esimiestehtävissä yli 15 vuoden ajan koti- ja ulkomailla hänellä on useiden vuosien kokemus laatujohtajien rakentamisesta ja työkalujen käytöstä asiakaspalvelukeskuksissa.



Elina Soukola, KTM sparraa asiakas- ja myyntipalvelukeskuksia johtamisen, johtamisjärjestelmien ja muutoksen toteuttamisessa jo useita vuosia. Hän on COPC:n Six Sigma for CC Excellence ja The Call Center Schoolin sertifioima kouluttaja. Molemmat kouluttajat ovat toimineet Suomen Laatupalkinto -kilpailun arvioijina.