

Ota rohkeasti askel kohti asiakaspalvelutyötä

Koulutuksessa kehität asiakaspalvelutaitojasi ja saat käytännön valmiuksia kaupan, palvelualan ja muihin asiakaspalvelutehtäviin.

Opetusmuoto	Lähiopetus
Aloituspäivä	19.10.2026
Hakuaika	Haku käynnissä, päättyy 11.10.2026
Sijainti	Forssan ammatti-instituutti
Hinta	Opetus on maksutonta

Haluatko vahvistaa asiakaspalvelutaitojasi ja saada käytännön kokemusta oikeassa työympäristössä? Tässä koulutuksessa opit palvelemaan erilaisia asiakkaita ammattimaisesti, toimimaan myymälässä ja eri palvelukanavissa sekä käyttämään kassaa turvallisesti ja huolellisesti.

Koulutus sopii sinulle, jos olet kiinnostunut asiakaspalvelutyöstä ja haluat kehittää valmiuksiasi esimerkiksi kaupan, palvelualan, vastaanoton tai muun asiakaspalvelun tehtäviin. Aikaisempaa kokemusta alalta ei tarvita. Tärkeintä ovat halu oppia, palveluhenkinen asenne ja kiinnostus työelämään.

Opi tekemällä

Koulutuksessa teoria yhdistyy käytännön harjoitteluun. Harjoittelet asiakaspalvelutilanteita, puhelin- ja sähköpostiviestintää, tuotteiden ja palvelujen esittelemistä, kassatyötä sekä kaupallista matematiikkaa. Opit kohtaamaan asiakkaat ystävällisesti ja yhdenvertaisesti sekä toimimaan rauhallisesti myös haastavissa tilanteissa.

Harjoitukset jäljittelevät todellisia työtilanteita. Saat henkilökohtaista palautetta ja pääset kehittämään omaa työskentelyäsi turvallisessa oppimisympäristössä ennen työelämäjaksoa.

Koulutuksessa opit

- tunnistamaan hyvän asiakaspalvelun periaatteet
- selvittämään asiakkaan tarpeita ja tarjoamaan sopivia ratkaisuja
- palvelemaan asiakkaita kasvokkain, puhelimessa ja sähköisissä kanavissa
- viestimään selkeästi, ystävällisesti ja ammattimaisesti
- esittelemään tuotteita ja palveluja vastuullisesti
- työskentelemään myymälä- ja palveluympäristössä
- käyttämään kassajärjestelmää ja käsittelemään erilaisia maksutapoja
- laskemaan hintoja, vaihtorahaa ja alennuksia
- toimimaan vaihto-, palautus- ja reklamaatiotilanteissa
- huolehtimaan työympäristön siisteydestä, järjestyksestä ja turvallisuudesta
- noudattamaan työaikoja, työpaikan sääntöjä ja tietosuojaa
- toimimaan oma-aloitteisesti ja vastuullisena työyhteisön jäsenenä.

Kokemusta aidosta työelämästä

Koulutuksen tärkeä osa on työelämässä oppiminen. Pääset soveltamaan oppimaasi aidossa asiakaspalveluympäristössä ja tutustumaan työpaikan päivittäiseen toimintaan.

Työelämäjakson aikana harjoittelet asiakkaiden kohtaamista, palvelutarpeiden selvittämistä sekä tuotteiden ja palvelujen esittelemistä. Työpaikan mahdollisuuksien mukaan pääset työskentelemään myös kassalla, puhelinpalvelussa tai sähköisissä asiakaspalvelukanavissa. Samalla opit noudattamaan työvuoroja, vastaanottamaan palautetta ja toimimaan osana työyhteisöä.

Työajat määräytyvät työpaikan toiminnan ja työvuorojen mukaan. Jakson tavoitteena on vahvistaa työelämävalmiuksiasi, lisätä varmuuttasi asiakaspalvelutilanteissa ja antaa arvokasta käytännön kokemusta työnhakua varten.

Ota askel kohti asiakaspalvelutyötä

Koulutuksesta saat käytännön osaamista, työelämäkokemusta ja varmuutta erilaisiin asiakaspalvelutilanteisiin. Samalla pääset tunnistamaan omat vahvuutesi ja rakentamaan valmiuksia seuraavaa työ- tai opiskelupaikkaasi varten.

Koulutuksen kielitasovaatimus on A1

Lisätietoa

Anneli Kaseva

opettaja

+358 401585119

anneli.kaseva@lhkk.fi