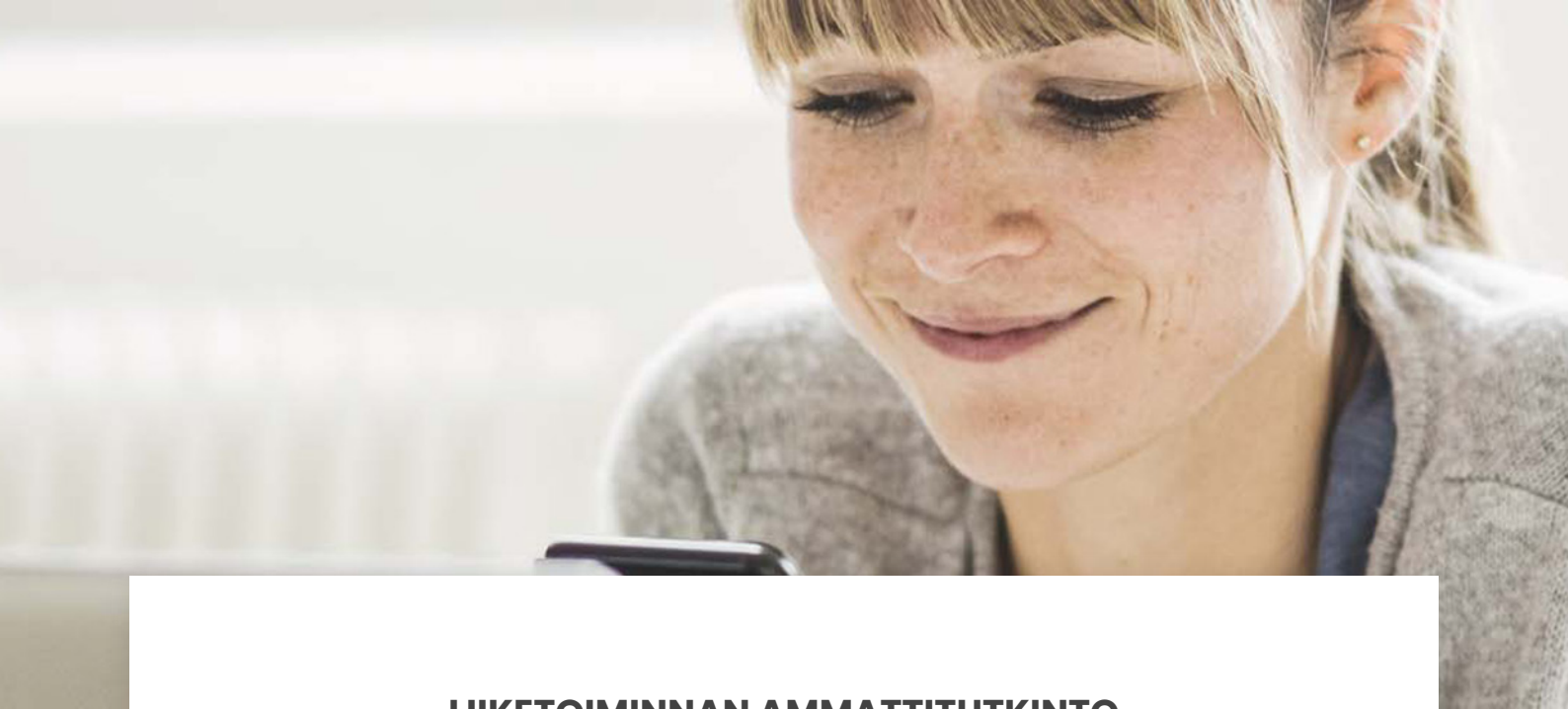




LIIKETOIMINNAN AMMATTITUTKINTO

Kehitä myynnillisen asiakaspalvelun osaamistasi

Liiketoiminnan ammattitutkinto on tarkoitettu lääkäriasemien ja muiden terveydenhoitoalan palveluiden asiakaspalvelu- ja myyntihenkilöstölle, jotka tarvitsevat työssään entistä enemmän

- yleistä liiketoimintaosaamista
- ymmärrystä tuloksellisesta toiminnasta ja kannattavuudesta
- ymmärrystä digiajan asiakkaista ja omasta roolista
- asiakaskokemuksen rakentajana
- proaktiivista palvelujen ja tuotteiden myyntiosaamista
- viestintä- ja vuorovaikutusosaamista.

Liiketalouden ammattitutkinto soveltuu perustutkinnon suorittaneille tai jo pidemmällä työurallaan oleville.
Ohjelma käynnistyy lokakuussa 2023.

Koulutusohjelman sisältö

- Liiketoimintaosaaminen asiakaspalvelun pelikentällä
 - Myynnin merkitys
 - Asiakaskokemuksen ja suosittelun merkitys
 - Oman osaamisen kehittäminen
- Kannattava ja tuloksellinen toiminta
 - Talouden luvut omassa työssä ja niiden ymmärtäminen (prosessit, tunnusluvut, mittarit ja kustannusrakenne)
 - Kannattavuus
 - Myyntikate ja myyntikateprosentti
 - Mihin voin vaikuttaa ja mistä oman työn tuloksellisuus muodostuu?
- Työyhteisötaidot
 - Työelämän kirjalliset viestintätaidot
 - Vuorovaikutustaidot asiakaskohtaamisissa ja hankalien tilanteiden sujuva hoitaminen
 - Työelämän juridiikkaa ml. tietojenkäsittely, GDPR
 - Oman työn suunnittelu ja johtaminen, ajankäyttö
- Digiajan asiakas ja asiakkaiden ostokäyttäytymisen ymmärtäminen
- Asiakaspalvelu ja myynti prosessina
 - Suunnitelmallisuus asiakaspalvelu- ja myyntityössä
 - Myynnin toteutus
 - asiakastarpeesta ratkaisuun ja asiakkaasta asiakkuudeksi
 - oman palvelu- ja tuoteosaamisen kehittäminen
 - vastaväitteiden tunnistaminen ja käsittely
 - kaupan päättäminen ja jälkitoimet, lisämyynti
- Asiakaskokemus ja palvelumuotoilu
- Valinnaiset tutkinnon osat henkilökohtaistamisen mukaan

Koulutuksen aikana syvennyt siihen, miten asiakkaat digiaikana tekevät ostopäätöksensä ja arvioivat sitä. Koulutuksen aikana kehität omaa toimintaasi sekä myynnillisesti että kannattavuuden ja asiakastarpeiden huomioimisen näkökulmasta. Suoritat myös tutkinnon omassa työssäsi ja saat virallisen tutkintotodistuksen osaamisestasi.

Toteutusmuoto

- Oman työn ohessa suoritettava oppisopimuskoulutus, jossa suoritetaan liiketoiminnan ammattitutkinto, joka maksutonta koulutusta, mikäli oppisopimuksen ehdot täyttyvät. Muussa tapauksessa ns. omaehtoisen koulutuksen hinta on 860 €. Rastor-instituutti ry tarkistaa jokaisen hakijan oppisopimuskoulutuskelpoisuuden.
- Koulutuksen alussa kartoitetaan olemassa oleva osaaminen ja laaditaan henkilökohtaiset suunnitelmat kehittämiselle.
- Koulutus kestää noin vuoden (henkilökohtaistamisen mukaan).
- Koulutus sisältää noin 10 päivää, koulutusjaksoja pidetään kerran kuukaudessa.
- Koulutukseen sisältyy oppimista omalla työpaikalla sekä opiskelua verkossa että koulutuspäivillä.
- Tutkinto toteutetaan näyttötutkintona, ja opiskelu edellyttää oman osaamisen näyttämisen suunnittelua ja arviointia työpaikalla.
- Painopisteenä koulutuksessa on asioiden käytännön soveltaminen omaan työhön ja osaamisen kehittämiseen.

Mitä edellyttää?

- Opiskelijoiden lähtötasovaatimuksena on työsuhde, joka on voimassa oppisopimuksen ajan. Jokaisella opiskelijalla tulee olla työpaikkaohjaaja, joka ohjaa opiskelua työpaikalla ja arvioi työpaikalla tapahtuvan kehittymisen ja opiskelun etenemistä.
- Verkko-opiskelua varten on tärkeää, että opiskelijalla on oma tietokone käytettävissä. Tehtävien tekemiseen ja tutkinnon suorittamiseen menee myös omaa aikaa.

Hakeutuminen

Keskustele oman esihenkilösi kanssa hakeutumisesta. Hakeudu mukaan [Rastor-instituutin](#) sivuilta.



FAROS & COM

Riikka Huhtala,
riikka.huhtala@faroscom.com
050 363 5659

Rastor
instituutti



Sonja Johnsson
sonja.johnsson@rastorinst.fi
045 633 9413

Koulutuksen järjestäjänä toimii [Rastor-instituutti](#). Koulutusohjelma toteutetaan yhteistyössä [Faros & Com Oy](#):n kanssa. Rastor-instituutti on Suomen johtava ammatillinen jatko- ja täydennyskouluttaja. Faros & Com Oy on suomalainen johtamisen ja osaamisen kehittämiseen sekä vaikuttavaan digitaaliseen oppimiseen keskittynyt koulutusyritys.