

# Miten ohjata ja kohdata? -välineitä asiakaspalveluun

Kuopiossa keskiviikkona 28.11.2018 klo 9.00-15.45

Original Sokos Hotel Puijonsarvi, Minna Canthin katu 16

Ilmoittautuminen 19.11. mennessä lomakkeella.

Koulutus lähetetään myös etänä.

- 9.00-9.20 Aamukahvit (Kuopion AKE tarjoaa)
- 9.20-9.30 Koulutuksen avaus
- 9.30-10.15 Kohtaaminen asiakaspalvelutyössä  
KM Leena Ståhlberg, Suunta-palvelut
- 10.15-10.30 Vertaisohjaajan puheenvuoro  
vastuuhjaaja Pirkko Savolainen, Savonetti
- 10.30-11.15 Case: Digiklubit - kokemuksia digiopastuksesta  
suunnittelija Kati Harkoma, Vallin Ikäteknologiakeskus
- 11.15-12.15 Lounas (Kuopion AKE tarjoaa)
- 12.15-13.00 Digiopastuksen perinteiset ongelmat  
mediatuottaja Tuomo Mannonen, Kouvolan pääkirjasto, Mediamaja
- 13.00-13.45 Ohjaustaidot - parhaat käytänteet yksilö- ja ryhmänohjauksessa  
FM, kirjastonhoitaja, kouluttaja ja tutkija Anu Ojaranta
- 13.45-14.00 Iltapäiväkahvit (Kuopion AKE tarjoaa)
- 14.00-15.30 Työpajatyöskentelyä  
Työpaja 1: Digiopastuksen pulmapaja, vetäjä Tuomo Mannonen  
Työpaja 2: Ohjaustaidot - parhaat käytänteet yksilö- ja  
ryhmänohjauksessa, vetäjä Anu Ojaranta
- 15.30-15.45 Loppukeskustelu