



PÄIVITÄ MENESTYSTYÖKALUSII

Asiakaspalvelun  
UpDATE-valmennus

Henkilöstökokemus &  
asiakaskokemus =>  
liiketoiminnan  
tuloksellisuus



# Onko henkilöstö- kokemus kunnossa?

Kokemus on  
kohtaamisia

- Älä arvaile
- Ymmärrä

## » PAREMMAT TULOKSET

Olen innostunut työstäni,  
...jos olen tyytyväinen kehittymismahdollisuuksiini 😊  
...jos yrityksessä on vahva me-henki 😊  
...jos saan esimiehlteni tukea ja apua onnistumiseen 😊  
...jos yrityksemme toimii asiakkaan parasta ajatellen 😊

Työntekijät vähemmän innostuneita työstään 😞  
31-40 -vuotiaat keskimääräistä sitoutumattomampia 😞  
Työntekijät ja vuorotyöläiset: ei tukea esimiehlteni 😞  
Naiset, työntekijät, yli 100 hengen toimipaikat: me-henki puuttuu 😞  
Vuorotyöläiset, julkinen sektori, isot yritykset: työn arvostuksen puute 😞  
Naiset, työntekijät, vuorotyöläiset: ei kehittymismahdollisuuksia 😞  
Naiset, työntekijät ja julkinen sektori: tasa-arvoisen kohtelun puute 😞

**NAISET JA TYÖNTEKIJÄT PITÄVÄT TÄRKEIMPÄNÄ PANOSTUSKOHTENA  
TYÖNTEKIJÖIDEN ARVOSTAMISTA JA TASA-ARVOISTA KOHTELUA**

Vain tyytyväinen työntekijä  
toimii asiakkaan parhaaksi



## Henkilöstökokemus vaikuttaa asiakaskokemukseen ja liiketoiminnan tulokseen

- Fokusoi
- Aseta tavoitteet

» PAREMMAT TULOKSET

“Tuotamme ylivertaista asiakaskokemusta” uskoo 80 % yrityksistä  
“Olen kokenut erinomaisen asiakaskokemuksen” sanoo 8 %  
asiakkaista (University of Westminster, London 2013)

Asiakkaalle merkityksellinen asiakaskokemus lisää asiakaspittoa  
42 %, asiakastyytyväisyyttä 33 %, ristiin- ja  
lisämyyntimahdollisuuksia 32 % (Genesys)

Tunnekokemus jättää muistijäljen - joko positiivisen tai  
negatiivisen

Suurin riski ja mahdollisuus HENKILÖSTÖ  
(CustomerTHINK: 2018 CX Trends, January 25, 2018)

Henkilöstön vaikutus negatiiviseen kokemukseen yritysten  
mukaan 29 %, asiakkaiden mielestä 74 %

Henkilöstö vaikuttaa pääosaan positiivisista, muistiin jäävistä  
kokemuksista (87 %)

Positiiviseen palautteeseen vaikuttaa erityisesti kokemus  
henkilöstön kanssa (51 %)



70 % muutoksista epäonnistuu tai ei saavuta haluttua käyttäytymisen, ajattelutavan tai kulttuurin muutosta (McKinsey)

## Asiakasymmärrys muutoksen ajuriksi

Asiakastiedolla ja tavoitteilla johtaminen on palkitsevampaa

- Ei alkua, ei loppua vaan jatkuvaa hienosäätöä
- Tarve ja halu säilyttää harmonia tai sopeutua paremmin ympäristöön ohjaavat
- Mukautuminen on palkitsevaa ja se vetää meitä luonnostaan puoleensa
- Mukautumista ei tehdä meille, vaan me teemme sitä
- Uusia tapoja toimia löydetään havainnoimalla ja kokeilemalla
- Uudet taidot kasvavat orgaanisesti
- Ratkaistaan oikeita ongelmia ja tiimit ja yksilöt menestyvät paremmin



# Asiakaspalvelun UpDATE- valmennus



1. Johdon haastattelussa kartoitamme valmennuksen tavoitteet ja johdon näkemyksen asiakaspalvelun tilasta
2. Perehdymme asiakkaiden tapaan toimia tutustumalla asiakaspalautteeseen ja tehtyihin asiakastutkimuksiin sekä haastatteleamalla asiakkaita
3. Suunnittelemme valmennuksen sisällön huomioiden johdon ja asiakkaiden näkemykset
4. Viemme läpi asiakaspalvelun henkilöstön valmennuksen sovitun laajuisena
5. Laadimme johdolle tiivistelmän valmennuksesta sekä suositukset parannustoimenpiteistä
6. Seuraamme valmennuksen tavoitteiden toteutumista yhdessä johdon kanssa

## UpDATE käytännössä

---

Onnellinen  
asiakas  
kasvun  
moottoriksi

## Esimerkkejä UpDATE-valmennuksen sisällöstä

Käydään läpi erilaiset tuotteet, asiakastarpeet ja asiakastyypit

Kuvataan kunkin oma toimintatapa ja vahvuudet

Käydään läpi nykyinen tapa toimia

Tunnistetaan asiakaskohtaamisiin liittyvät haasteet ja ideoidaan ratkaisuja

Mietitään viestinnän kärjet eri asiakaskohtaamisissa

Sovitaan yhteiset toimintatavat

Harjoitellaan erilaisia asiakaskohtaamisia käytännössä

Ostajapersoonat

Asiakkaan vaihtoehdot

Asiakkuusmatka

Segmentointi

Päätöksenteko









## Rakennamme asiakasonnistumisia

Pirkko Jokinen  
Senior Advisor, Co-founder  
0400 709304  
[pirkko.jokinen@inspiratio.fi](mailto:pirkko.jokinen@inspiratio.fi)

Anja Naarvala  
Senior Advisor, Co-founder  
050 3017038  
[anja.naarvala@inspiratio.fi](mailto:anja.naarvala@inspiratio.fi)

Tiina Sjögren  
Konsultti, valmentaja  
050 533 4338  
[tiina.sjogren@inspiratio.fi](mailto:tiina.sjogren@inspiratio.fi)

Inspiratio Oy  
Mannerheimintie 20 B  
00100 Helsinki  
[www.inspiratio.fi](http://www.inspiratio.fi)