

account+or

WEBINAARI: SOKEAT PISTEET ASIAKASKOKEMUKSESSA

#sokeatpisteet

TERVETULO!



Mikko Mäkynen
Director, Sales and Marketing
Accountor HR4



Samuli Tiensuu
Senior Insight Strategist
Accountor HR4



Mika D. Rubanovitsch
CEO
Johtajatiimi

AGENDAMME TÄNÄÄN

#2 Mitä ovat tyypillisimmät
asiakaskokemukseen liittyvät sudenkuopat?

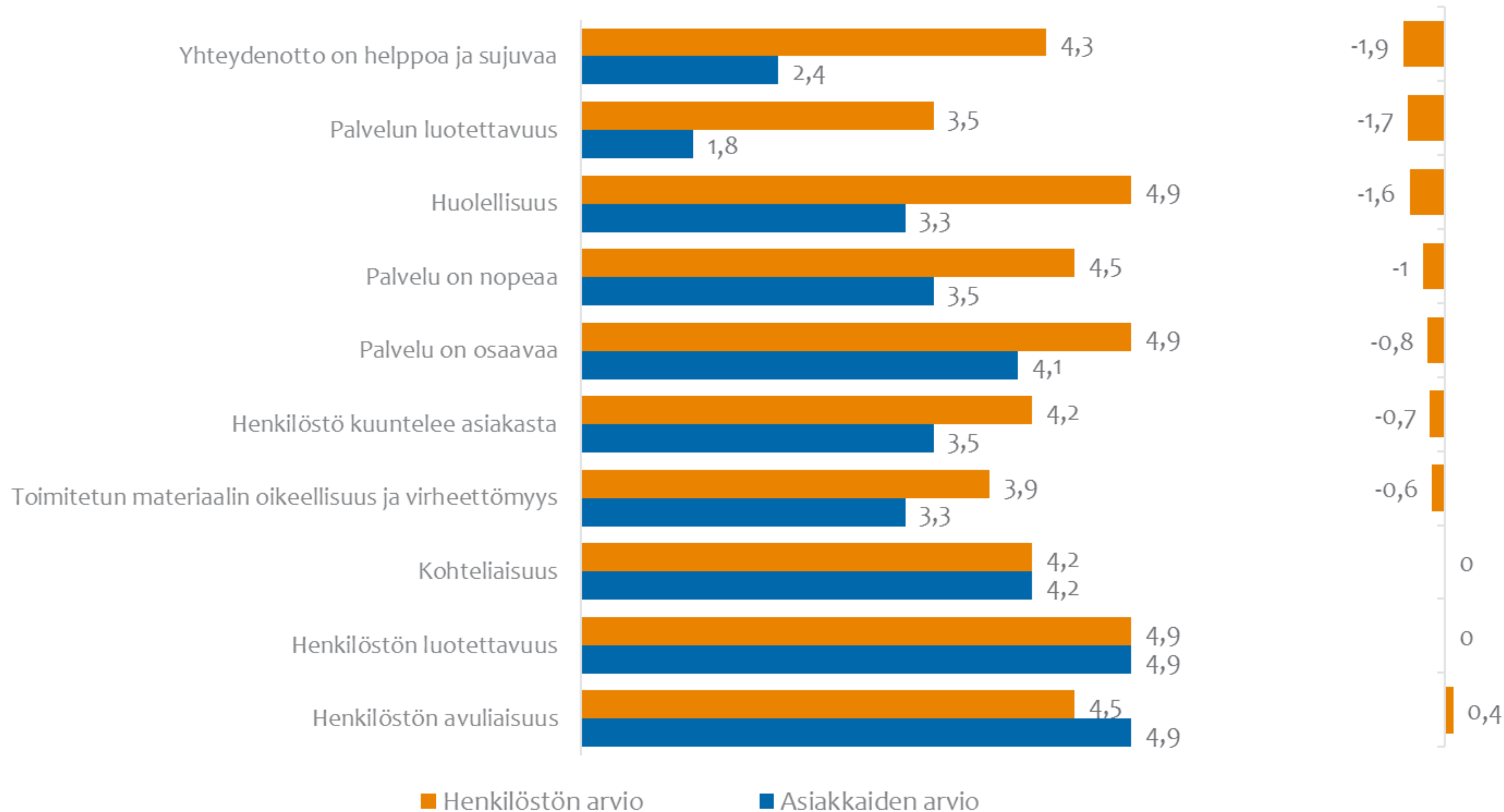


#1 Mitä me oikeasti tiedämme asiakkaan odotuksista?
Miten oman suorituksen yliarviointi muuttuu jokapäiväiseksi arjeksi?

#3 Miten sokeat pisteet
käännetään kilpailueduksi?

”Sokea piste tarkoittaa sitä, että henkilö ei kykene ymmärtämään sitä, mitä hänen pitäisi ymmärtää, tai näkemään, kuinka tärkeää joku asia on. Asia on häneltä näkymättömissä.”

Esimerkki: asiakkaiden ja henkilöstön arvio palvelukokemuksesta ^{a+}



”Me ollaan tehty tätä jo niin pitkään, että tiedetään kyllä mitä asiakas tarvitsee.”

**Tyypillisimmät asiakaskokemukseen
liittyvät sudenkuopat
– esimerkkejä elävästä elämästä.**



”VÄÄRÄT OLETUKSET SIITÄ,
MITÄ ASIAKAS MEILTÄ
ODOTTAA”

” HARHAINEN KÄSITYS OMISTA
VAHVUUKSISTAMME JA
SUORITUSKYVYSTÄMME”

”ASIAKKAIDEN TARPEET
MUUTTUVAT, TAI KILPAILIJAT
VASTAAVAT NIIHIN
PAREMMILLA RATKAISUILLA
MEIHIN VERRATTUNA.

PUDOTAAN KYYYDISTÄ, EI
PYSYÄ MUUTOKSESSA
MUKANA.”



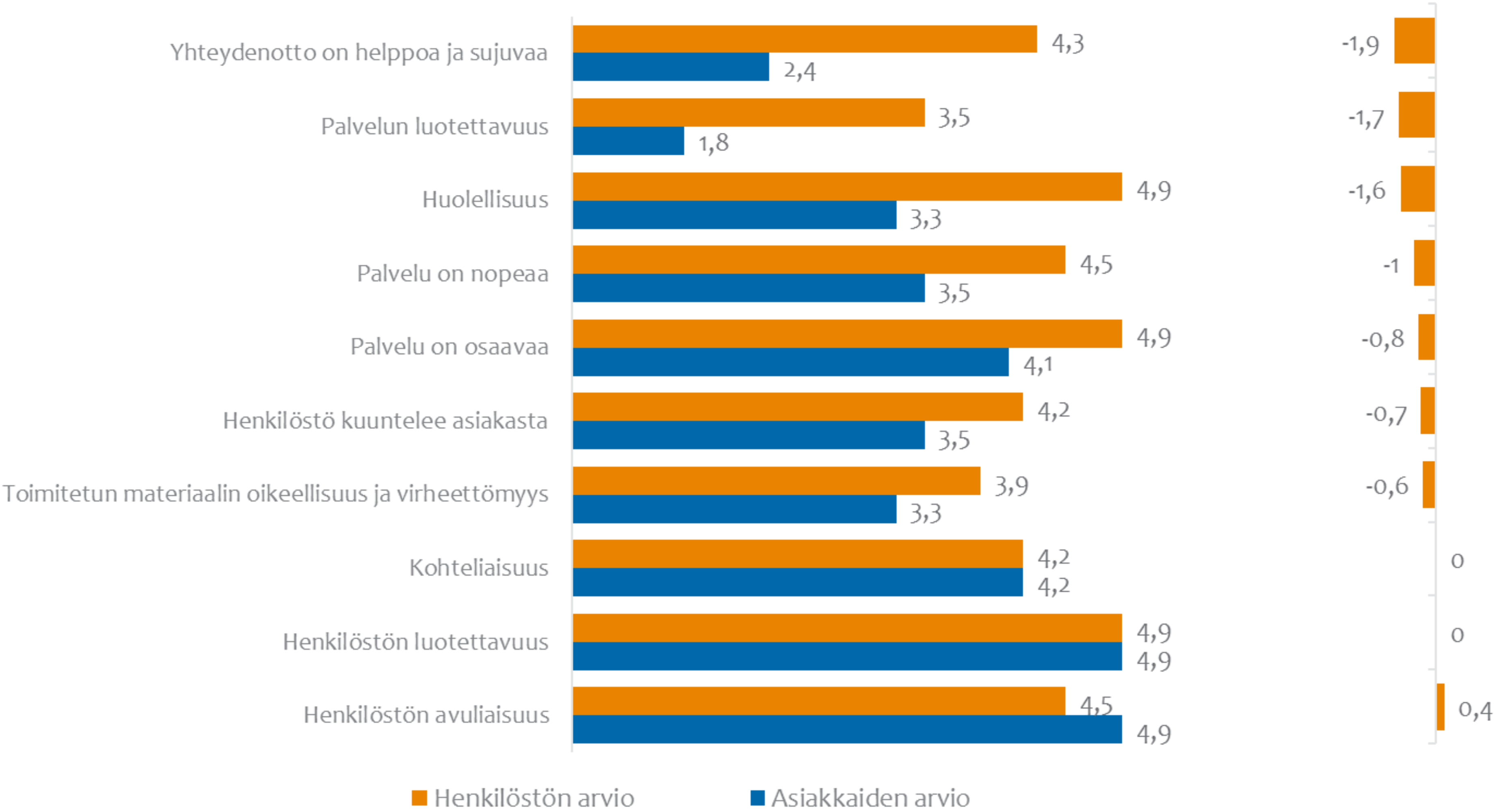
”IHMISTEN OSUUS
ASIAKASKOKEMUKSEN
TUOTTAMISESSA UNOHTUU,
VAIKKA MUUTA VÄITETÄÄN.

ASIAKASKOKEMUSTA JA
HENKILÖSTÖKOKEMUSTA
JOHDETAAN EDELLEEN
OMISSA SILOISSAAN.”



**Sokeat pisteet.
Miten ne käännetään
kilpailueduksi?**

SELVITÄ ASIOIDEN TÄRKEYS



”Me ollaan tehty tätä jo niin pitkään, että tiedetään kyllä mitä asiakas tarvitsee.”

KOLME STEPPIÄ SOKEIDEN PISTEIDEN TUNNISTAMISEEN

1.

VARMISTA, ETTÄ TUNNET ASIAKKAAN TARPEET JA SEN, MITÄ YRITYKSELTÄSI ODOTETAAN. VARMISTA, ETTÄ LIIKETOIMINTA JA HR OVAT TÄSSÄ ALUSTA LÄHTIEN MUKANA.

2.

LUO ARJEN TOIMINTAMALLIT JA ASIAKASKOKEMUKSEN MITTARISTO YHDESSÄ HENKILÖSTÖN KANSSA.

3.

MITTAA ASIAKASKOKEMUKSEN TODELLISUUS ASIAKKAIDEN JA OMAN HENKILÖSTÖN KAUTTA. MITTAA SÄÄNNÖLLISESTI JA PUUTU POIKKEAMIIN.



ASIOIDEN TÄRKEYS ASIAKKAALLE RATKAISEE KEHITYSKOHTTEIDEN PRIORISOINNIN

Korkea

Jos asia tärkeä: herätys! Näiden syiden vuoksi asiakas voi jopa jättää meidät, ja se tapahtuu yllättäen, koska emme ymmärrä sokeaa pistettä..

Jos asia tärkeä: ylläpidä osaamista, varmista tason säilyminen, kannusta ja motivoi henkilöstöä jatkamaan hyvää työtä.

HENKILÖSTÖN KÄSITYS

SOKEAT PISTEET
Asiat, joiden luullaan
hoituvan mallikkaasti

OSAAMISALUEET
Asiat, jotka hoidamme myös
asiakkaan mielestä hyvin

Jos ei tärkeä: asia ei vielä priorisoinnin kärjessä, mutta seuraa..

Jos ei tärkeä: silti mahdollinen tärkeä palvelustrandardi / hygieniatekijä.

Jos asia on tärkeä: vaatii meiltä tavoitteellista kehittymistä.

Jos asia tärkeä: mahdollinen palvelumme kruununjalokivi, jolla erityinen yhteys asiakastyytyväisyyteen. Ylläpidä vähintään nykytaso.

"LOW HANGING FRUITS"
Asiat, joissa emme omastakaan
mielestämme suoriudu hyvin

YLITÄMME ODOTUKSET
Asiat, joissa kykenemme
luomaan lisäarvoa.
Mutta miksi tuli yllätyksenä?

Jos ei tärkeä: ei priorilistan kärjessä

Jos ei tärkeä: ei kannata panostaa lisää

Matala

Korkea

ASIAKKAAN KOKEMUS

HERÄSIKÖ KYSYMYKSIÄ?



Mikko Mäkynen
Director, Sales and Marketing
Accountor HR4



Samuli Tiensuu
Senior Insight Strategist
Accountor HR4



Mika D. Rubanovitsch
CEO
Johtajatiimi

JATKETAAN
KESKUSTELUA SOMESSA:
#sokeatpisteet





SEURAAVA WEBINAARI TORSTAINA 7.2.2019:

Tukevatko yrityksesi digitaaliset HR-ratkaisut itseohjautuvuuden kulttuuria? Varmista, että tukevat ja ilmoittaudu Accountor HR4:n 20 minuutin maksuttomaan tietoisuun.

TAPAHTUMA 13.3.2019

Luvassa konkreettisia työkaluja liiketoimintasi kasvun johtamiseen sekä inspiroivia case-esimerkkejä asiakas- ja henkilöstökokemuksen onnistuneesta järjiliitosta.



Kiitos!



#sokeatpisteet

Contact

Mikko Mäkynen
Director, Sales & Marketing
+358 50 514 6131
mikko.makynen@hr4.fi