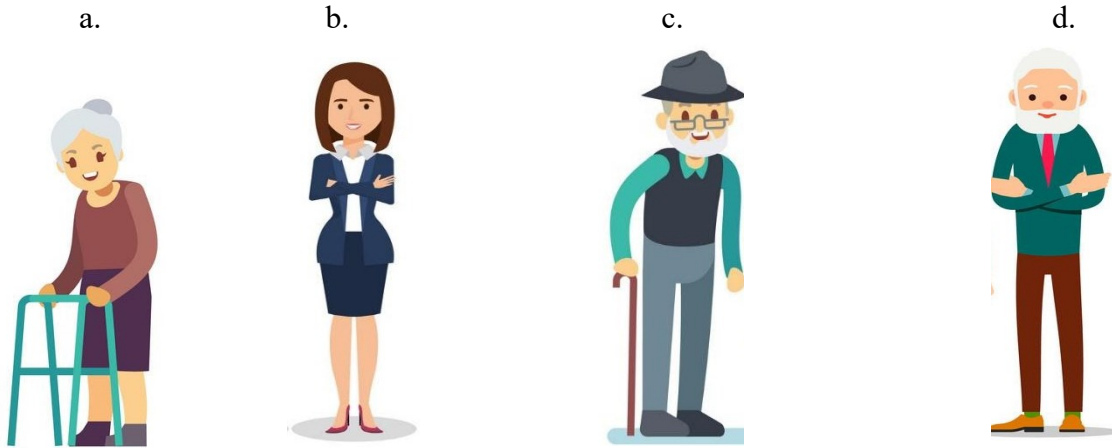


Asiakaskokemus: "HYPPY ASIAKKAAN AINOIHIN TAI REINOIHIN"

Käytännön harjoite asiakaskokemuksen parantamiseen:

- Tarkoituksena on seuraavien kysymysten ja kuvien avulla tarkastella asiakaskokemusta asiakkaan asemasta ja katsella (oman yrityksen) tarjoamia palveluita asiakkaan näkökulmasta.
- Mieti paria vaihtoehtoja, melko helppohoidoista, asiakasta (esim. a ja c).
- Hyppää mielessäsi näiden asiakkaiden kenkiin vuorotellen, tilanteeseen, jossa he ostavat yrityksen palveluita esim. tekevät kokonaista hoitosopimusta asiakkuudesta, ostavat jotain tarjoamaanne lisäpalvelua tai haluavat juuri nyt sovitun palvelun toteutettavan (asiakkaan ulkoilu, ulkopuolinen lääkärikäynti, puhelu, hoitokokous ym.)
- Mieti heidän kokemustaan kokonaisuutena, ei pelkästään sitä, kun ovat tekemisissä sinun kanssasi.



82 v leskirouva	53 v yrittäjä tytär	58v herra	68v naapurin mies
arka, pelokas, hiljainen	äkkipikainen, äänekas	keskittymis- ja orientoitumis vaikeuksia, iloinen, avulias, sosiaalinen, sairaudentunnoton	sosiaalinen, puhelias, huolehtivainen, järjestelmällinen ja tarkka
pitää lapsista, musiikista ja kukista	pitää tietokoneista ja tenniksestä	soittaa kitaraa, ja tykkää puuhastella kaikenlaista, koko ajan ns. menossa	soittaa pianoa ja täyttää ristikoita mielellään
entinen kirjastonhoitaja	IT-ala, tekee todella paljon töitä	entinen rakennusmies	ollut eläkkeellä 5 vuoden ajan poliisin tehtävistä
lähikontakti: 53v yrittäjä tytär	asuu ulkomailla, 5 aikuista lasta	ei lapsia, vaimo asuu toisessa hoivakodissa, lähikontakti: naapurin mies	2 aikuista lasta ja 5 lastenlasta
diagnoosi: Alz., RR, osteoporoosi, nivelrikko ja alakuloinen	diagnoosi: ADHD	diagnoosi: Wernicken oireyhtymä, afasia	diagnoosi: -

- Mikä on asiakkaalle ensisijaisen tärkeää? Mitä hän arvostaa? Ja miksi?
- Miten hän kokee asiointin kanssamme (koko yritys)
- Miten palvelun toimivuus, joustavuus ja asiakastuki toimivat, entä reklamaatiot?
- Millainen ilmapiiri teillä on asiakkaan mielestä?
- Mihin asiakas ei ole tyytyväinen?
- Mitä riskejä asiakas näkee teidän kanssaan toimiessaan?
- Miten hän toivoisi palvelunne kehittyvän?
- Mistä muista palveluista hän hyötyisi?

Lähde: Fischer Merja & Vainio Satu. 2014. Potkua palvelubisnekseen - Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.

Kuvien lähde: www.vectorstock.com