



2010

Miten selvittää vaativista asiakaspalvelutilanteista?

Konkreettisia keinoja Tiedon Pension Insurance -yksikön henkilöstölle

Tieto on tietotekniikka-, tuotekehitys- ja konsultointipalveluja tarjoava palveluyhtiö, jossa työskentelee noin 17 000 asiantuntijaa. Tiedolla panostetaan vahvasti asiakastyytyväisyyteen.

Kaksi vuotta sitten Pension Insurance -yksikössä toteutettiin Customer Experience Management -koulutusohjelma, jonka pohjalta on luotu palvelukäsikirja ja selkeät palvelulupaukset asiakkaalle. Lupausten toteutumista mitataan ns. pulssimittauksella kerran kuukaudessa. Palvelulupausten toteuttamiseksi henkilöstö tarvitsee uusia taitoja ja konkreettisia keinoja. Tähän tarpeeseen hankittiin Marckwortilta räätälöity koulutus vaativista asiakaspalvelutilanteista selviämiseksi.

Ensikosketus koulutukseen avoimelta kurssilta

Tieto sai ensimmäisen kokemuksen koulutuksesta, kun projektipäällikkö Assi Kalliomäki osallistui Marckwortin avoimeen "Vaativat asiakaspalvelutilanteet hallintaan" -koulutukseen keväällä 2010. "Hakeuduin koulutukseen saadakseni keinoja ja ideoita kasvokkain tapahtuvien, haasteellisten tai mahdollisesti jopa kriisiytyneiden asiakastilanteiden hoitamiseksi. Tavoitteenani oli saada käytännön vinkkejä ja erityisesti viestinnällisiä keinoja selviytyä tiukoista asiakastilanteista", kertoo Assi Kalliomäki.

Jotta koulutus olisi mahdollisimman käytännönläheinen ja soveltava, osallistujilta pyydetään etukäteen kuvaus jostain oman työn haasteellisesta tilanteesta. Assi Kalliomäki kertoo, että hän koki erityisen hyödylliseksi juuri näiden esimerkkien läpikäynnin avoimen keskustelun ja ryhmätyön muodossa. Hänen mukaansa koulutuksen antamat käytännön vinkit ja haasteellisiin tilanteisiin soveltuvat keskustelumallit olivat hyödyllisiä ja käytännönläheisiä. "Otin esitetyn keskustelumallin aktiiviseen käyttöni työssäni", sanoo Kalliomäki.

Hyvän kokemuksen pohjalta hankittiin Tiedolle räätälöity asiakaspalvelukoulutus

Assi Kalliomäki toimii nyt projektipäälliköiden esimiehenä. Hänen ryhmänsä jäsenet ovat osallistuneet Tiedolle räätälöityyn asiakaspalvelukoulutukseen. Ennen koulutusta kouluttajat paneutuivat Tiedon henkilöiden tyypillisiin haasteellisiin asiakastilanteisiin. Koulutuksen sisältöä muokattiin vastaamaan juuri Tiedon tarpeita.

Tärkeä osa koulutusta olivat ryhmätyöt, joissa paneuduttiin haasteellisten tilanteiden läpikäyntiin osallistujien omien kokemusten pohjalta. Osallistujat totesivat saaneensa näistä keskusteluista hyviä vinkkejä toiminnan ja viestinnän parantamiseksi. Osallistujat painottivatkin palautteissaan, että ryhmätyöskentelylle on tärkeää antaa riittävästi läpikäyntiaikaa.

Kalliomäki kertoo, että hänen ryhmänsä jäsenet kohtaavat erilaisia haasteellisia tilanteita, joihin ei ole yhtä oikeaa reagointi- tai käsittelytapaa. "Kuitenkin erilaisten tilanteiden tunnistaminen ja oman käyttäytymisen havainnointi on jo merkittävä askel kohti parempaa", sanoo Kalliomäki. Hän jatkaa, että koulutuksen myötä ryhmän jäsenet havaitsivat, etteivät ole ongelmiansa kanssa yksin. "Ryhmäni antama palaute koulutuksesta oli positiivista", sanoo Kalliomäki.

Asiakkuusjohtaja Jukka Melasella on kokonaisvastuu asiakkuuksiansa palvelun laadusta. Hän päätti hankkia räätälöidyn koulutuksen Tiedolle. Melanen toteaa, että koulutus antoi konkreettisia keinoja parantaa asiakaskokemuksia ja jatkaa, että on hyödyntänyt näitä keinoja asiakkuuksista vastaavien henkilöiden valmennuksessa. Melanen painottaa, että "tärkeintä on kuitenkin jokaisen oma asenne ja halu erinomaiseen asiakaskokemukseen. Sinä päätät, haluatko jättää jokaisesta kohtaamisesta positiivisen jäljen".