

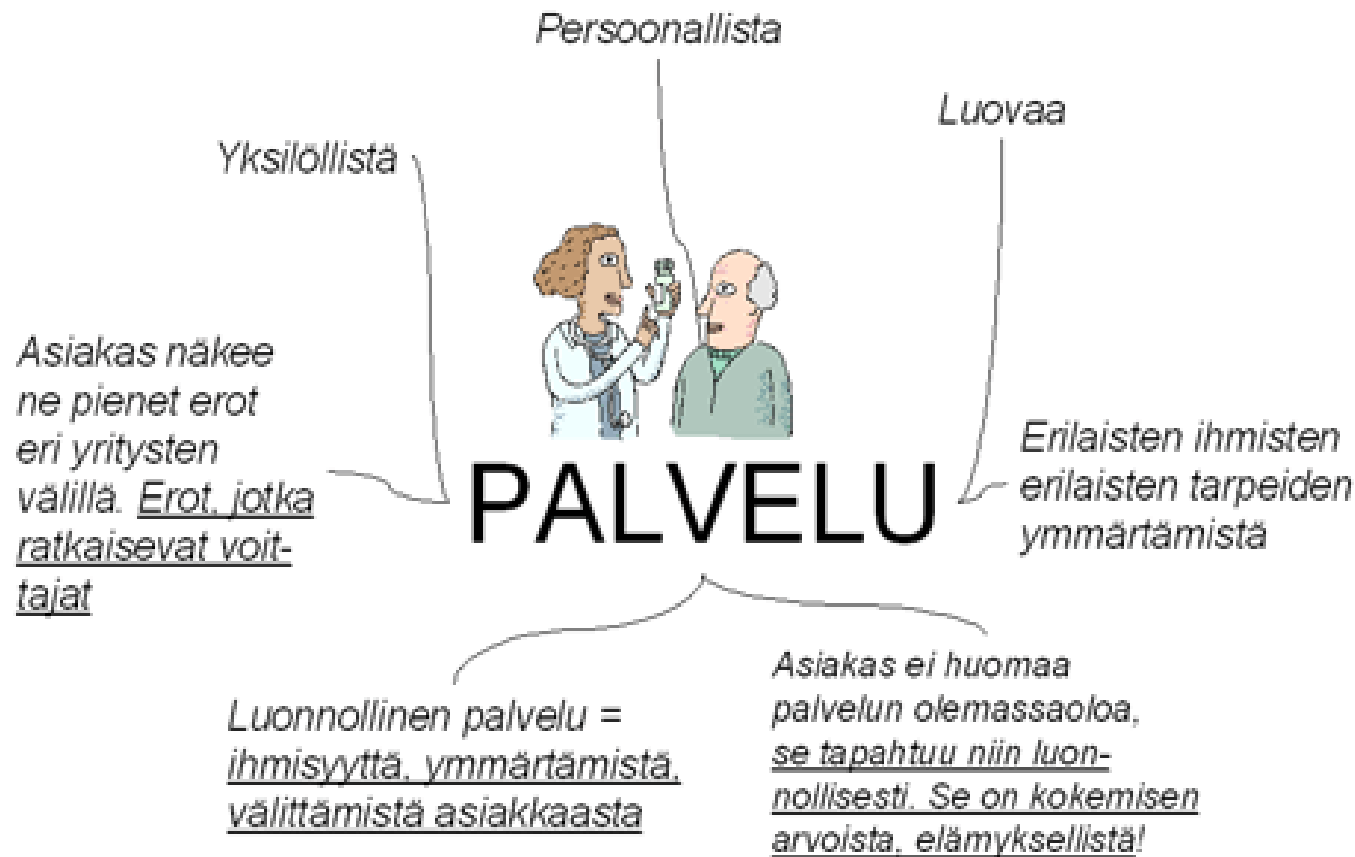
Asiakaspalvelu

"Ihmisiä ei hallita muuten kuin palvelemalla heitä.
Tämä sääntö on ilman poikkeusta."

Victor Cousin

- Onnistunut asiakaspalvelu on **asiakastilanteen hallintaa** kohtaamisesta lopetukseen asti
- sekä oikeanlaisen **palveluviestinnän** taitamista.
- **Asiakaslähtöisyys** ei ole pelkkää markkinoinnin sanahelinää vaan konkreettisia, asiakkaan roolia helpottavia toimintoja.
- Hyvä asiakaspalvelu vaatii myös oikeanlaisen **palveluasenteen**
- sekä hyvät **vuorovaikutustaidot**.
- Lisäksi tarvitaan suuri **vastuunottoakyky**, erityisesti vaikeissa tilanteissa (esim. reklamaatiot).
- **Palvelun laatu** on kilpailukeino, johon jokainen omalla toiminnallaan vaikuttaa – hyvin tai huonosti.

Palvelu



**PALVELUN LAATU RATKAISEE ASIAK-
KAAN OSTOKÄYTTÄYTYMISEN**

Ref: J Hämäläinen, 1999

Asiakaspalvelun menestystekijät

- oikea käyttäytyminen erilaisissa palvelutilanteissa
- oppia tarkastelemaan palvelua asiakkaan näkökulmasta
- asiakkaan rooliin asettuminen ja sitä kautta hänen odotusten ja arvostusten ymmärtäminen.
- asiakkaan tarpeiden ja odotuksien ymmärtäminen
- asiakkaan odotusten ja tarpeiden selvittäminen luovat pohjan asiakkaan tilanteeseen sopivan ratkaisuehdotuksen löytymiseen
- Positiivisen ensivaikutelman luominen, asiakkaan tilanteen huomioiminen ja siihen vastaaminen sekä onnistunut palvelutilanteen päätös ovat asiakaspalvelutilanteessa ne kriittiset tekijät, ns. totuuden hetket, joilla onnistunutta asiakaspalvelua toteutetaan.

Asiakaspalvelun kuolemansynnit



Tehtäviä

- Asiakaspalvelijan ulkoinen olemus ja työasu viestittävät asiakkaalle yrityksen imagosta. Pohdi mitä tarkoitetaan yrityksen imagon mukaisella ulkoisella olemuksella?
- Tee esimerkki yritys, ketkä ovat asiakkaita
- Mieti miten asiakas itse voi vaikuttaa palvelun onnistumiseen?
- Pohdi miten sinä itse voisit parantaa palvelun laatua?
- Miten toimit tilanteessa jossa asiakas reklamoi ”valittaa” ruuan
- Suolaisuudesta ja annoksen lämpötilasta (viileä)
- Pihvin väärästä kypsyyssasteesta (on syönyt annoksen melkein loppuun)