

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



SENIORITALOUS JA IKÄYSTÄVÄLLINEN YRITYS

Ikäystävällinen asiakaspalvelu

Tarjoomo.fi
PALVELUHAKU

Asiakaspalvelu on ikäystävällistä kun...

Minulle kärsivällisesti selitetään, jos en heti ymmärrä, minulle ei tuputeta, minunkin mielipidettäni kysytään ja se otetaan huomioon, puhutaan selvästi ja kuuluvasti ja annetaan aikaa "sulatella" kuulemaansa ja näkemäänsä. 76-vuotias pariskunta

Palvelun antaja ei hosu, on kiireettömän oloinen, selkeä, tuntuu paneutuvan oikeasti
N80

Asiakaspalvelu ei ole ikäystävällistä kun...

... ikäihmisen ja tuotteiden tarjoajan tiedollinen ja kokemuksellinen pohja eivät ole samalla tasolla
N75

Yliolkaisuus, ylimielisyys, työkeys, epäystävällisyys. Liian nopea puhe, liian nopea toiminta, ettei vanha ehdi mukaan. N80

Ikääntyvien yliopiston opiskelijoiden ja Pohjois-Karjalan Muisti ry:n ryhmäläisten vastauksia kyselyyn (Jämsén & Kukkonen 2017)

Ikä- ja muistiystävällinen yritys



[Linkki julkaisuun](#)



[Linkki julkaisuun](#)

Julkaisija: Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa -hanke 2017–2019

<https://youtu.be/tKytF3ViqT0> Muisti- ja ikäystävällinen Etelä-Pohjanmaa –hanke 2019

Ikäystävällinen asiakaspalvelu

	Ensijaiset	Lisäksi hyödylliset
Nopeasti ja edullisesti toteutettavat	<ul style="list-style-type: none">- Ikäihmisille <u>merkityksellisen informaation</u> tarjoaminen- Asiakaspalautteiden käsitteleminen kohteliaasti ja asiallisesti	<ul style="list-style-type: none">- Istumapaikan ja WC-tilojen tarjoaminen myös muiden kuin asiakkaiden käyttöön
Pidemmän aikavälin kehittäminen (edellyttää resursseja ja/tai osaamisen kehittämistä)	<ul style="list-style-type: none">- Avustettu ostospalvelu, keräilypalvelu- Tuotteiden ja palvelujen räätälöinti (esim. pakkauskoko, annoskoko)- Selkeä reklamaatioprosessi- Yksityisyyden turvaaminen keskusteltaessa yksityisasiasta (lääkitys, taloudelliset asiat jne.)	<ul style="list-style-type: none">- Ostosten kotiinkuljetuspalvelu- Yrityksessä huomioidaan ja mahdollisesti palkitaan ikäystävällisestä toiminnasta -> <i>6.4. keskustelu: yhteistyö esim. vanhusneuvostojen kanssa, voisivatko he palkita? Tulisi myös myönteistä näkyvyyttä sekä asialle että yritykselle.</i>

Senioriasiakkaiden neuvontapuhelin apuna tilauksen tekemisessä

Ruokaostosten tekeminen verkkokaupassa on vielä melko uutta, ja tilauksen tekeminen voi tuntua alkuun monimutkaiselta. **Neuvontapalvelumme auttaa senioriasiakasta** löytämään ruokaostokset kotiovelle toimittavan K-ruokakaupan sekä auttaa tilauksen tekemisessä puhelimen välityksellä. Neuvontapuhelin on ikäihmisten käytettävissä myös muihin kysymyksiin liittyen.

Neuvontapalvelun numero ja tiedot



- Puhelinnumero 01053 298 36
- Neuvontapuhelin palvelee arkipäivinä klo 9-16 välisenä aikana



Helsinkiläisille ikäihmisille avattiin ruokatilauspalvelu osana Helsinki-apua

27.3.2020 18:46:35 EET | [HOK-Elanto](#)

Jaa [f](#) [in](#) [tw](#) [p](#) [e](#) [wh](#) [m](#)

HOK-Elanto auttaa Helsinki-apua ja järjestää yli 70-vuotiaiden helsinkiläisten ruokahuoltoa yhdessä kaupungin ja Helsingin seurakuntien kanssa. Ikäihmisille avattiin puhelimitse toimiva ruokatilauspalvelu, jonka kautta voi tilata viikon kauppatarvikkeet ja saada kauppakassit kotiin toimitettuna.



Vanhuspalveluita tarjoava suomalainen startup keräsi tunnetuilta yksityisijoittajilta 300 000 euron pääomasijoituksen keskellä koronavirusta. Sijoittajiksi tulivat muun muassa sarjayrittäjä Kim Väisänen, pelimiljonääri Timo Soininen ja terveystaloyhtiö Heltin perustaja Timo Lappi.

🕒 Luku-aika noin 3 min

Suomalaisen *Gubbe Sydänystävä* -startupin koko liiketoiminta meni alta koronaviruksen tuomien rajoitusten myötä. Yrityksen idea on ollut yhdistää sen verkostossa työskentelevät nuoret alueensa ikäihmisiin. Kyse on ostopalvelusta, jolla iäkkäille sukulaisilleen on voinut ostaa apua tai esimerkiksi ulkoiluseuraa.

Koronaviruksen vuoksi vanhusten apurit - eli ”Gubbet” - eivät voineet enää tavata vanhuksia.

”Pakon edessä ydinliiketoiminta, eli viikkokäynnit, laitettiin tauolle”,

Mikä asiakaspalvelussa on tärkeintä?

60-69 –vuotiaat	70-79 –vuotiaat	80-89 -vuotiaat
1. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja kohteliasta		
2. Yksi asiakaspalvelija hoitaa palvelun alusta loppuun & Asiakaspalvelu on ammattitaitoista	2. Asiakaspalvelu on ammattitaitoista 3. Asiakaspalvelijalla on aikaa asiakkaalle	2. Yksi asiakaspalvelija hoitaa palvelun alusta loppuun 3. Asiakaspalvelu on ammattitaitoista

Karelian oppimis- ja palveluympäristö Voimalan opiskelijoiden tekemä kysely 2019

Miksi palvelu jätetään käyttämättä, TOP3

- Saatavilla ei ole asiakaspalvelua
- Palvelun henkilökunta on epäystävällistä
- Asioiden hoitaminen on monimutkaista

Karelian oppimis- ja palveluympäristö Voimalan opiskelijoiden tekemä kysely 2019

Toiveita ja terveisiä

”Pidän siitä, että asiakkaita palvelevat eri-ikäiset ihmiset”

”Hyvä asiakaspalvelija on hyvä ”käyntikortti” yritykselle”

Karelian oppimis- ja palveluympäristö Voimalan opiskelijoiden tekemä kysely 2019

Ikääntyneiden asiakkaiden huomioiminen

Miten Japanissa?

- *Japanissa on vuonna 2050 arvioiden mukaan 40% väestöstä yli 65-vuotiaita*
- Matkapuhelinkauppa rekrytoi ikääntyviä työntekijöitä asiakaspalveluun
- Läkäämmät kuluttajat nähdään potentiaalisina asiakkaina
- Henkilökuntaa koulutetaan kohtaamaan ikääntyneitä asiakkaita entistä paremmin
- Keskeistä on asiakkaan asemaan asettuminen
 - Kunnioitus (työntekijöiden pukeutuminen, hienotunteisuus, saapuvilla oleminen)
 - Kuunteleminen
 - Asiakkaan tarpeiden ennakoiminen

(Lähde: prof. Lasse Mitronen, Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu)

Ikäystävällinen asiakaspalvelu

Vuorovaikutus

	Ensisijaiset
Nopeasti ja edullisesti toteutettavat	<ul style="list-style-type: none">- Asiakkaat toivotetaan ystävällisesti tervetulleiksi- Ikääntyneitä asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti, ystävällisesti ja kärsivällisesti – ei ylimielisesti eikä alentuvasti (ei esim. puhuta liian kovalla äänellä tai liian tuttavallisesti)- Asiakkaalle puhutaan selvästi ja sopivalla nopeudella ja häntä katsotaan silmiin- Jos huomataan kuulemisen rajoite, ei puhuta kovemmalla äänellä vaan madalletaan äänen korkeutta- Käytetään selkeää kieltä- Huomioidaan kaikkien asiakkaiden tarpeet- Tunnistetaan, milloin asiakas tarvitsee apua- Puhutaan asiakkaalle, ei avustajalle tai avustajakoiralle

Ikäystävällinen asiakaspalvelu

Turvallisuus

	Ensijaiset
Nopeasti ja edullisesti toteutettavat	<ul style="list-style-type: none">- Henkilökunta osaa toimia esim. asiakkaan kaatumistilanteessa ja säilyttää myös näissä tilanteissa kunnioituksen ja huolehtii asiakkaan arvokkuudesta ja yksityisyydestä- Henkilökunta osaa tunnistaa lääketieteellisen hätätilanteen ja hankkii tarvittaessa apua- Hätätilanteessa tehtävässä evakuoinnissa henkilökunta osa toimia myös niiden asiakkaiden kanssa, joilla on toimintakyvyn rajoitteita
Pidemmän aikavälin kehittäminen (edellyttää resursseja ja/tai osaamisen kehittämistä)	

Kiitos!

Tarjoomo.fi
PALVELUHAKU

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

