

Ikäystävällinen yritys -verkkokurssi

Osa 9. Asiakaskokemus ja sen hyödyntäminen



Tuula Kukkonen
Karelia Ammattikorkeakoulu

Asiakaskokemus

- Asiakkaan kokemus palvelusta sekä kohtaamisesta palvelun tekijöiden kanssa
- *Asiakaskokemuksen yksilöllisyys* olennaista
 - Asiakkaan tarpeet, odotukset, historia, tunteet, kokemukset, arvot, motiivit
- Asiakaskokemus vaikuttaa siihen,
 - valitseeko asiakas palvelun uudelleen vai valitseeko hän kilpailijan tuottaman palvelun
 - suosittelee ko asiakas palvelua muille
 - minkä verran reklamaatioita palvelusta tulee
- Tietoa asiakaskokemuksesta
 - jotta voidaan kehittää palveluita ja tuotteita asiakkaiden tarpeisiin vastaaviksi



Kuva: Pexels

Miten hankkia tietoa asiakaskokemuksesta: esimerkkinä palaute

Palaute, esim.

- Kysely (huom. kysymysten muotoilu)
- Sähköinen kysely
- Palautelaatikko
- Hymynaama😊
- Miten arjessa dokumentoidaan havaintoja ja kokemuksia; avainasemassa asiakkaita kohtaavat työntekijät

Palautteiden systemaattinen käsittely?

- *Huom. myös asiakkaiden oma-aloitteisesti antaman palautteen huomioiminen palautteen käsittelyn prosessissa*
- *Palautetiedon käsittely yrityksessä*
- *Palautteen palaute: miten asiakkaille kerrotaan, miten palautetta on käsitelty ja mihin syntynyttä ymmärrystä on käytetty*

Prosessi, jolla asiakaskokemuksia koskevaa tietoa kerätään ja käsitellään

Miten hankkia tietoa asiakkaiden piilevistä ja tiedostamattomista tarpeista?

- Tarvitaan palautteita syvällisempää tietoa ja ymmärrystä
- Yhteiskehittäminen ja käyttäjäarviointi
- Uudenlaista vuoropuhelua; perustuu jatkuvuuteen ja säännöllisyyteen sekä luottamukseen, haluun kehittää yhdessä
- Asiakkaat osallistuvat palvelujen kehittämiseen

”Jos halutaan päästä kuluttajan elämän sisään vielä tarkemmin, haastattelututkimuksetkaan eivät enää riitä. Tuolloin on niin sanotusti hypättävä suoraan kuluttajan saappaisiin ja seurattava hänen toimintaansa, jotta esimerkiksi kuluttajan päivittäiset ongelmat ja haasteet löytyvät. Tämän tiedon avulla yritykset voivat sitten tuottaa uudenlaisia tuotteita ja palveluita, jotka vastaavat kuluttajien oikeisiin ongelmiin”

(Hiltunen 2017: Mitä tulevaisuuden asiakas haluaa – trendit ja ilmiöt)

Miten hankkia tietoa asiakkaiden piilevistä ja tiedostamattomista tarpeista?

- Asiakashaastattelut
- Asiakasillat
- Asiakasraadit – säännöllinen ja jatkuva vuorovaikutus
- Käyttäjäpaneeli: tietoa käyttäjäkokemuksista esim. jostain palvelusta tai ratkaisusta

Miten?

- Asiakasilloissa ja –raadeissa esim. learning cafe, oppimiskahvila: kerätään jäsennetysti asiakaskokemuksia ja kehittämisajatuksia, ja osallistujat pääsevät vaikuttamaan ideoista tehtävään yhteenvetoon
- Ideoita menetelmiin: [Innokylä](#)
- Palvelumuotoilun keinot, esim. asiakkaiden oma dokumentaatio, asiakasprofiilien muodostaminen (profiileihin tiivistetään tietoa eri asiakasryhmien tarpeista, tavoitteita ja toimintatavoista), palvelupolun hahmottaminen

Asiakasymmärryksestä palvelumuotoiluun

"Palvelumuotoilu on palveluiden kehittämistä, joka lähtee palvelujen käyttäjien syvällisestä ymmärtämisestä ja jossa palveluita kehitetään kokeilujen avulla"

[Koivisto 2018]

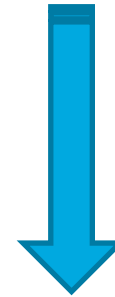
-> palvelujen käyttäjien syvällinen ymmärtäminen

- asiakkaiden tarpeet, arvot, motiivit, tunteet, odotukset
- asiakaskokemusten tutkiminen

-> palvelujen kehittäminen kokeilujen avulla

- palvelun käyttäjien **osallistaminen** kehittämisprosessin kaikkiin vaiheisiin
- tavoitteena uudet ja innovatiiviset toimintatavat
- käyttäjälähtöinen suunnittelu

Asiakasymmärrys



Käyttäjälähtöinen
suunnittelu

Käyttäjälähtöisyys: asiakkaiden tarpeista lähtevä palvelujen kehittäminen. Käyttäjälähtöisyyttä voidaan toteuttaa mm. palvelumuotoilun menetelmin.

Palvelumuotoilu

Olemassaolevan palvelun kehittäminen

- Vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin
- Uusia osia palveluun / tapoja tehdä toisin / prosessien muokkausta
- Asiakaskokemukset olemassaolevan palvelun käytöstä -> asiakasymmärrys

*Asiakas-
ymmärrys
perustana*

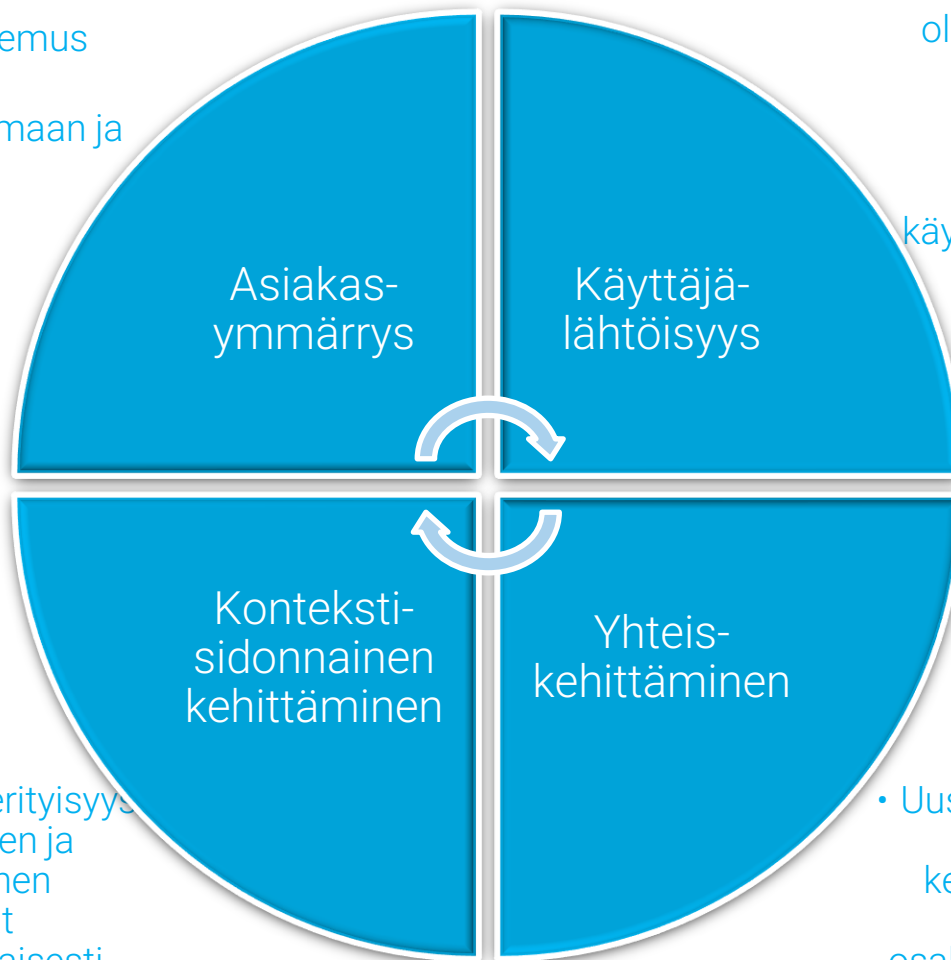
Uuden palvelun kehittäminen

- Asiakkaiden tarpeisiin, joihin olemassaolevat palvelut eivät vastaa
 - Muuttuvat tarpeet
 - Palveluaukot
- Tai asiakkaiden vielä tiedostamattomiin tarpeisiin
- Korvaamaan nykyistä palvelua
 - Josta saadut asiakaskokemukset edellyttävät kehittämistä

Palvelumuotoilun asetelma

Palvelun
asiakaskokemus
pyritään
konkretisoimaan ja
tekemään
näkyväksi

• Palveluja, joko
olemassa olevia
tai uusia,
kehitetään
yhdessä
palvelujen
käyttäjien kanssa



• Palvelun erityisyys
tuottaminen ja
kuluttaminen
tapahtuvat
samanaikaisesti

• Uusi näkökulma
palvelujen
kehittämiseen:
käyttäjät
osallistuvat koko
prosessin ajan

Kiitos!

Tarjoomo.fi
PALVELUHAKU

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

