



# Asiakkaiden parhaaksi – Palvelukatu

Kaisa Rissanen  
TAMK  
24.10.2014




# Palvelukadun taustalla Ei Paha!

- Palvelukulttuurin kehittämishanke v. 2011-2013
- Mukana kaikki TAMK:n sisäiset palvelut, henkilökuntaa n. 200
- Tavoitteena palvelujen kokonaislaadun kehittäminen:
  - a) asiakkaiden tarpeiden ja odotusten tunteminen
  - b) toiminnallisen, sosiaalisen, fyysisen ja taloudellisen palveluympäristön kehittäminen
  - c) palveluosaamisen kirkastaminen.

# Miksi Ei Paha! ?

- PIRAMK + TAMK –yhdistyminen 2010
- Tarve palvelujen uudistamiselle ja yhtenäistämiselle sekä toimintojen väliselle yhteistyölle
- Palvelujen uudelleenorganisointi:  
Korkeakoulupalvelut = kirjastopalvelut + kv-palvelut + liikuntapalvelut + opintopalvelut + ura- ja rekrypalvelut + viestintäpalvelut  
Kaikissa TAMKin sisäisissä palveluissa muutoksia
- Rakenteiden muuttuminen  
Lähtötilanne: 10 toimipistettä  
Vuoden 2014 loppu: 3 toimipistettä



Asiakkaan kokemus  
palvelusta muodostuu  
palvelupolun aikana kaikkien  
kontakti- tai  
kohtaamispisteiden  
kokonaisuudesta.

# Ei paha! – yhdessä oppien

- Toiminnoittain ydintehtävän määrittely
- Pällikkökoulutukset: muutoksen johtaminen asiakas/palvelulähtöisesti
- Kaikkien palvelujen yhteinen kick off –tilaisuus toiminnot esittäytyivät toisilleen teemalla ”Millainen TAMK olisi ilman meitä” – esitysmuotoina esim. lauluja, runoja ja videoita
- Palvelumessut – palvelut tutuiksi kaikille TAMKilaisille
- Asiakaskokemusten laatiminen

# Yhdessä oppien: Miten viestin asiakaspalvelutilanteissa?

- Vuorovaikutuksen johtaminen –koulutus:
  1. päällikkökoulutus
  2. päällikköparit kouluttivat muun henkilöstön (20 hengen ryhmät – ei päällikön omasta tiimistä)Tavoite: oman viestintätyylin tunnistaminen
- ”Toista ihmistä on vuorovaikutuksessa aina kunnioitettava tämän teoista tai käyttäytymisestä huolimatta.”
- Assertiivinen viestintä
  - henkilöllä on taito ja tahto viestiä ottaen huomioon sekä omat että toisen oikeudet viestintätilanteessa
  - > terve jäämäkkyys

# Ei paha! – toisilta oppien

- Kirjastolaisten benchmarking-matka Helsinkiin
- Teema ”Päivä asiakkaana – palvelukulttuurin salapoliisit”
- Subjekttiivinen kokemus asiakkuudesta
- 2-3 kolmen hengen pienryhmät: vähintään yksi kirjasto ja yksi muu palvelu
- Osa sovituin vierailuin, osa mystery shopping –hengessä
- Vierailukohteina 10 kirjastoa, 9 kauppaa, 6 kahvilaa, 7 muuta kohdetta ratikasta museoihin
- Mikä asiakaspalvelussa oli hyvää tai huonoa?  
Mitä TAMK:n kirjasto voi ottaa opikseen tutustumiskohteesta?  
Oliko jotain mikä erityisesti ilahdutti tai pahastutti sinua asiakkaana?  
Mitä muuta olennaista huomasit asiakaspalveluun liittyen?

# Onnistuneen asiakaspalvelun piirteitä

## Kirjastolaisten kokemukset benchmarking-reissulta:

1. Asiakas pitää huomioida, ja tämän tulisi kokea itsensä tervetulleeksi.
2. Ensivaikutelma on tärkeä.
3. Vuorovaikutuksella on suuri merkitys hyvässä asiakaspalvelutilanteessa.
4. Asiakaspalvelija on tupla-ammattilainen: asiakaspalvelu- ja substanssiosaaminen.
5. Asiakaspalvelijan tulisi erottua henkilökunnan edustajaksi.
6. Asiakaspalvelija on koko organisaation käyntikortti ja edustaja.
7. Asiakaspalvelu on asenne.
8. Hyvin järjestetty ja opastettu itsepalvelu on tärkeä osa toimivaa palvelukokonaisuutta.
9. Ali- ja ylipalvelu ovat kumpikin pahasta.
10. Palveluympäristöllä on suuri merkitys onnistuneessa palvelukokemuksessa.



# Ei Paha! - arvioiden

**Toimintojen itsearvioinnit** hankkeen alussa ja lopussa, esim. ammattitaito, tilat, työvälineet, joustavuus,...

## **Tavoiteltava asiakaskokemus ja sen mittaaminen**

*”Opiskelu ja työskentely TAMK-yhteisössä on sujuvaa. Palvelut ovat helposti saatavilla, ja palvelu on luotettavaa. Koen, että minua arvotetaan.”*

*sujuvuus – helppous – luotettavuus – arvostus*

Arviointi palautelaitteella palvelutilanteiden yhteydessä:

- 1) Asiointi on helppoa ja sujuvaa.
- 2) Palveluhenkilöstö on asiantuntevaa.
- 3) Minua kohdeltiin huomaavaisesti ja ystävällisesti.
- 4) Suositteletko palvelua muille?

# Valeasiakkuudet – Mystery Shopping

- Toteutettiin kolme kertaa hankkeen aikana
- TAMKin liiketalouden opiskelijat osana opintojaan
- Tarkastelun kohteena palveluympäristö
- Palvelupyynnöt liittyivät toimintojen ydintehtävään, mutta palvelua haettiin myös ”väärältä luukulta”
- Yhteydenotot: s-posti, puhelin, face-to-face
- Toi hyvin esiin ”tilannekuvia” palvelun toimivuudesta ja vahvan asiakasnäkökulman kehittämiseen.

# Esimerkki kirjaston mystery shopping tuloksista

## Fyysinen ympäristö

Kirjasto löytyi pääovesta kuljettaessa helposti.

## Toiminnallinen ympäristö

Kirjaston aukioloajat oli ilmoitettu hyvin ja ne myös vastasivat ilmoitettuja. Virkailijan puheille pääsi helposti ja nopeasti, sillä palvelutiski oli lähes suoraan ovesta tultaessa. Virkailijan pöytä oli erittäin sekainen eikä luonut hyvää mielikuvaa.

## Sosiaalinen ja kulttuurinen ympäristö

Virkailija vastasi tiedusteluihin tyydyttävästi.

## Kuilut

Palvelu vastasi viestittyä.

Odotuksia olivat, että kirjasto on helppo löytää, aukiolo vastaa viestittyä ja että kirjastosta löytyy asiantunteva asiakaspalveluhenkinen virkailija. Vain viimeinen kohta jäi täyttymättä.

## Palvelukokemus

Palvelukokemus oli tyydyttävä, sillä kysymyksiin vastattiin, mutta hieman nihkeästi.

# Fyysisen palveluympäristön haasteita

- Palvelut eri toimipisteissä ja suurimmassa toimipisteessä (Kuntokatu) eri puolilla kiinteistöä
- Palvelukokonaisuuden hahmottaminen – tunnistettavuus ja yhtenäisyys
- Opasteet
- Viihtyisyys
- Esteettömyys

=> Palvelukatu Kuntokadulle yhdistämään keskeiset opiskelijoille suunnatut palvelut

# Palvelukatu



- Keskeinen sijainti pääsisäänkäynnin ja ravintoloiden läheisyydessä
- Kirjasto (uusi avattiin 10/2012), kirjakauppa, it-tuki, liikuntapalvelut, hakija- ja opintopalvelut, kv-palvelut ja rekrypalvelut.

# Elämää Ei paha!:n jälkeen

- Palvelujen kehittäminen on jatkuva prosessi
- Palveluja tuotetaan ja kehitetään yhdessä toimintorajat ylittäen (esim. opintopalvelut + kirjasto)
- Vieläkin enemmän pitäisi toimia omasta toiminnosta ulospäin: tuntea muut talon palvelut, toimijat, etc. => ymmärryksen ja yhteistyön lisääminen
- Kohti kokonaisvaltaisempaa lähestymistä => opiskelijakokemus.





Tuuri, Hanna (Toim.): Ei pahalla :  
parempaa palveluiden laatua  
Tampereen ammattikorkeakoulun  
julkaisuja.

Sarja B. Raportteja 64.

KIITOS MIELENKIINNOSTA!  
kaisa.rissanen@tamk.fi