

Neuvottelu asiakastarpeista

Kun työ on itsenäistä ja työntekijöillä on vaikutusmahdollisuuksia omaan työhönsä, voi olla tarpeen keskustella yhteisistä linjauksista asiakaspalveluun liittyen. Yhteiset käytännöt ja toimintatavat tukevat sisäistä yhteistyötä ja lisäävät koko työyhteisön muutosvalmiutta.

Tämä työkalu antaa keinon käsitellä asiakkaiden odotuksia monesta eri näkökulmasta.



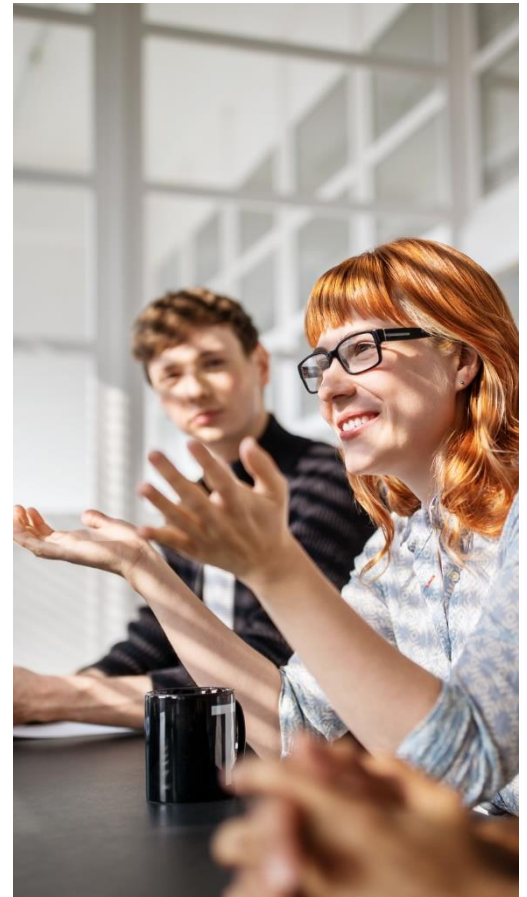
Työsuojelurahasto
Arbetskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

Asiakastarpeiden tunnistaminen

Neuvottelumallin avulla työyhteisössä muodostetaan yhteinen käsitys siitä, mikä on hyväksytty palvelutaso. Tämä tarkoittaa sitä, että keskustellaan myös niistä asiakkaiden toiveista, joita ei voida toteuttaa.

Työskentelyn vaiheet

- **Vaihe 1:** Kuvailkaa tyypillisiä asiakkaitanne ja ryhmitelkää samankaltaisia asiakasorganisaatioita (tai asiakastyyppejä) esimerkiksi 3–4 ryhmään. Ryhmittelyssä voitte hyödyntää esimerkiksi asiakkaiden tyypillisiä ongelmia tai pyyntöjä tai asiakasorganisaation kokoa. Antakaa ryhmille kuvaavat nimet.
- **Vaihe 2:** Jakakaa osallistujat noin 4 henkilön ryhmiin. Valitkaa jokaiselle ryhmälle yksi edellisen vaiheen asiakasryhmistä.
- **Vaihe 3:** Sopikaa oman ryhmänne sisällä rooleista: puolet osallistujista edustaa asiakasta ja puolet omaa organisaatiota.
- **Vaihe 4:** Valmistautukaa neuvottelemaan keskenänne, asiakkaan edustajat vastaan organisaation edustajat. Pohtikaa seuraavia kysymyksiä edustamissanne ryhmissä. Aikaa valmistautumiseen on 15 minuuttia.
 - Kysymykset asiakkaille: 1) Mitä palautetta annamme tämän hetkisestä palvelusta? 2) Mitä odotamme palvelulta vuonna 2029?
 - Kysymykset oman organisaation edustajat -ryhmälle: 1) Mitä arvelemme asiakkaan odottavan meiltä vuonna 2029? 2) Mihin odotuksiin voimme vastata ja mihin emme voi vastata?
- **Vaihe 5:** Neuvottelu 15 min. Siirtykää ryhmittäin omiin pöytiin, jossa asiakkaat ja oman organisaation edustajat neuvottelevat asiakkaan tarpeista ja tarjottavasta palvelusta. Pääsettekö yhteisymmärrykseen tämänhetkisen palvelun sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämistarpeista?
- **Vaihe 6:** Purkakaa keskustelu yhdessä keskustellen. Kirjatkaa näkyville 1) asiakkaan keskeiset odotukset, 2) mihin odotuksiin vastaaminen vaatii meiltä organisaationa muutoksia ja 3) mihin odotuksiin organisaationa sanomme ei.
- **Vaihe 7:** Keskustelkaa lopuksi, mitä teidän pitää sopia asiakaspalveluun liittyen. Sopikaa tarvittaessa nykyisistä käytännöistä tai kehittämistoimenpiteistä.



NEUVOTTELUMALLI

Kenelle: Pienille ja keskisuurille organisaatioille

Ryhmän koko: 4–20 henkilöä.

Tarvittava aika: noin 1 h

Työskentelyn valmistelu:

Kirjoita asiakkaiden kysymykset ja oman organisaation edustajien kysymykset eri papereille ja tulosta osallistujille.

Hyödyt: Kaikilla on yhteinen käsitys siitä, mitä palveluun sisältyy tällä hetkellä ja mihin asiakasodotuksiin ei vastata. Tavoitteena on yhtenäinen palvelutaso riippumatta asiakkaasta ja organisaation edustajasta.

LISÄTIETOJA

Mervi Halonen
Vanhempi asiantuntija
mervi.halonen@ttl.fi