

Kerätyt neuvot ovat Yhteys 2008 -kilpailun vastauksia.

- ◆ Asiakkaan kuunteleminen, tiedon kerääminen asiakkaista ja sen hyödyntäminen
- ◆ Kuuntele aidosti asiakastasi.
- ◆ Asenne ja asennoituminen ratkaisee. – avoin keskustelu tästä ”vaikeasta” ja henkilökohtaisesta asiasta.
- ◆ Asenne → halu palvella!
  - ◆ Tukiprosessit taustalla kunnossa → eli kaikki mahdollinen tuki saatavissa Frontlinesssa.
- ◆ Asiakaspalvelun ymmärtäminen myös taustalla.
- ◆ Rauhallisuus, asiakasta täytyy kuunnella. Varmista, että asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun.
- ◆ Kuuntelutaito, asiakkaan ymmärtäminen rivien välistä
- ◆ Puhu asiakkaan kieltä, asetu asiakkaan tasolle, ajattele aina että teemme työtä nimenomaan asiakkaalle, jos ei ole asiakkaita ei ole myös töitäkään.
- ◆ Proaktiivinen toimintatapa, eli ollaan yhteydessä asiakkaaseen jo ennen kuin hänelle tulee yhteystarve niissä asioissa, missä yhteystarpeen voi ennustaa.
- ◆ Positiivinen olo

- ◆ Anna asiakkaalle tilaa, asiakas saa esittää ongelmansa, ei hyökätä omalla repliikillä päälle. Esim. miten itse teen  
Asiakas soittaa:  
*"kauheeta teillä on varmaan hirmu kiire ja mulla on tämmöinen pikku juttu"*.  
Käytän lähes aina näissä tilanteissa repliikkiä  
*"minulla on aikaa niin paljon kuin sinä tarvitset"*,  
jolloin asiakas rauhoittuu ja itse ongelman ratkaisu sujuu huomattavasti nopeammin kuin jos asiakas "hosuu ja heiluu" eikä kuuntele neuvoja.  
(help desk)
- ◆ Asiallisuus ja hyväntuulisuus, jokainen osaa nämä
- ◆ Koskaan ei voi kuunnella liiaksi asiakasta ja taas oppia jotain lisää.
  - ◆ → Anna asiakaspalvelijalle mahdollisuus C= kanava kertoa mahdollisista haasteista itse palvelun tuottajalle!
- ◆ Positiivinen asenne, sillä se näkyy ja kuuluu myös puhelimesta
- ◆ Asenne ratkaisee aina.
  - ◆ Vähemmän on enemmän; tee yksi asia erinomaisesti, älä yritä tehdä kaikkea, priorisoi.
  - ◆ Selkeät prosessit
  - ◆ Tunnista ja tunne asiakkaasi
  - ◆ Tiedota avoimesti
- ◆ Neuvojat mukaan kehittämiseen
- ◆ Kuuntele asiakastasi
  - ◆ Älä jätä asian hoitamista kesken

- ◆ Kuuntele – Kysy – Kuuntele!
- ◆ Tarpeeksi koulutusta ja resursseja
- ◆ 1) ”Palvele asiakasta niin hyvin kuin toivoisit itseäsi palveltavan”  
2) Esimiehen antama palaute ja tuki  
3) Tavoitteelliset mittarit + BSC näkökulmasta (ei vain numeroilla johtamista) + niiden seuranta yhdessä tiimin kanssa. Esim. esimies mahdollistaa kehityksen – asiakaspalvelija vaikuttaa toimintaan!
- ◆ Välitä alaisestasi ja anna alaisellesi mahdollisuus aidosti välittää asiakkaasta.
- ◆ ”Kohtele asiakastasi paremmin kuin toivoisit itseäsi kohdeltavan.”
- ◆ Kuunnella tarkkaan asiakkaan asiaa, ratkaista hänen ongelmansa ja päättää keskustelu niin, että asiakas koki palvelun ainutlaatuiseksi.
- ◆ Tyytyväinen asiakas todennäköisesti palaa ja ainakin kertoo positiivisista kokemuksista eteenpäin.
- ◆ Hyvä asiakaspalvelu lähtee hyvästä asiakaspalvelun johdosta ja oikeista henkilöistä!
- ◆ Onnistu rekrytoinnissa!
- ◆ Palvele asiakasta hänelle tutulla ”kielellä”. Tarkoittaen sitä ettei ammattisanasto aina ole tuttua asiakkaalle. Ammattisanasto täytyy pystyä kääntämään asiakkaan kielelle, jotta asiakaspalvelu olisi hyvää.
- ◆ ”Pane kaikki, mitä olet pienimpäänkin, mitä teet!”
  - ⊕ Peilaa osaamistasi asiakkaan tarpeiden kautta!