Asiakaspalvelun uudet konseptit RAPORTTI

Intro: Eeva Liippo, Tuija Ratia,

 Teppo Toivonen ja Soili Valo

 24.11.2010

Työn aihe

Sovimme, että tarkastelemme asiakkaan ymmärtämistä ja tuntemista. Toiseksi näkökulmaksi otimme reagointialttiuden. Nämä vaikuttivat luontaisimmilta tarkasteltavilta ottaen huomioon ryhmämme kokoonpanon ja osastot, joilta tulemme (vastaanotto & uutistori). Kumpikin osasto on vahvasti asiakaspalvelupainotteinen eli päivässä on useampi tunti asiakaspalvelua (normaalisti n. 4 tuntia). Kummallakin osastolla myös asiakasmäärät saattavat olla kerralla suuria, jolloin palvelun on oltava täsmällistä ja nopeaakin.

Työn aloitus ja hahmotus

Sovimme tapaamisen 18.11.2010. Tätä tapaamista ennen jokaisen oli pohdittava esimerkkejä ja työn aihetta. Tapaamisessamme kävimme läpi työskentelysuunnitelmiamme ja tarkensimme niitä. Päätimme, että otamme esimerkin kummaltakin osastolta ja jaoimme ne niin, että tarkastelemme asiakkaan tuntemista ja ymmärtämistä uutistorin asiakaspalvelutilanteen valossa, ja reagointialttiutta vastaanoton asiakaspalvelutilanteessa. Uutistorin esimerkki käsittelee tilannetta, jossa asiakkaalla on vaikeuksia aloittaa työskentely uutistorin tietokoneella, ja vastaanoton esimerkkitilanteessa asiakas on tullut noutamaan varaustaan, jota ei löydy. Kumpikin asiakaspalvelutilanne on hyvinkin yleistetty, mutta tyypillinen ja jokapäiväinen kummallakin osastolla.

Keskustelimme tilanteista ja pohdimme kriteerejä eri palvelun tasoille. Mikä on ainakin vähintä, mitä asiakaspalvelijan kuuluu tilanteessa tehdä, ja toisaalta mikä on jo ylipalvelua? Keräsimme ajatukset paperille ja sovimme, että yksi meistä laatii niistä yhteenvedon. Sovimme uuden tapaamisen tiistaiksi 23.11.2010.

Työskentelytavoista

Tapaamisessa tarkastelimme esiin tulleita ajatuksia, ja niistä laadittua yhteenvetoa. Sovimme, että jokainen muokkaa yhteenvetoa ja lisää siihen tärkeiksi kokemiaan kohtia.

Neuvottelimme myös työskentelytavoista ja siitä millä tavalla olisi järkevintä toimia. Meillä ei kuitenkaan ole mahdollisuutta jatkuvasti järjestää tapaamisia, sillä olemme niin paljon kiinni omilla osastoillamme ja asiakaspalvelussa, että yhteisen ja rauhallisen hetken löytäminen on vaikeaa. Päätimme, että kommunikoimme sähköpostitse, ja jokainen lisäilee omia ajatuksiaan yhteiseen runkoon (yhteenvetoon) rauhassa. Lähetämme omat versiomme toisillemme seuraavaan koulutukseen mennessä. Emme sopineet vielä seuraavaa tapaamista vaan päätimme sopia jatkosuunnitelmista 1.12. pidettävän koulutuksen jälkeen.