



Asiakaspalveluhenkilöstön vuorovaikutuskoulutus

Moduuli I Asiakaspalvelukoulutus

Aalto-yliopisto 19.9.2017

Maiju Ranta, FM



@Pedacom @MaijuRanta

Moduuli I Asiakaspalvelukoulutus

Tavoitteet

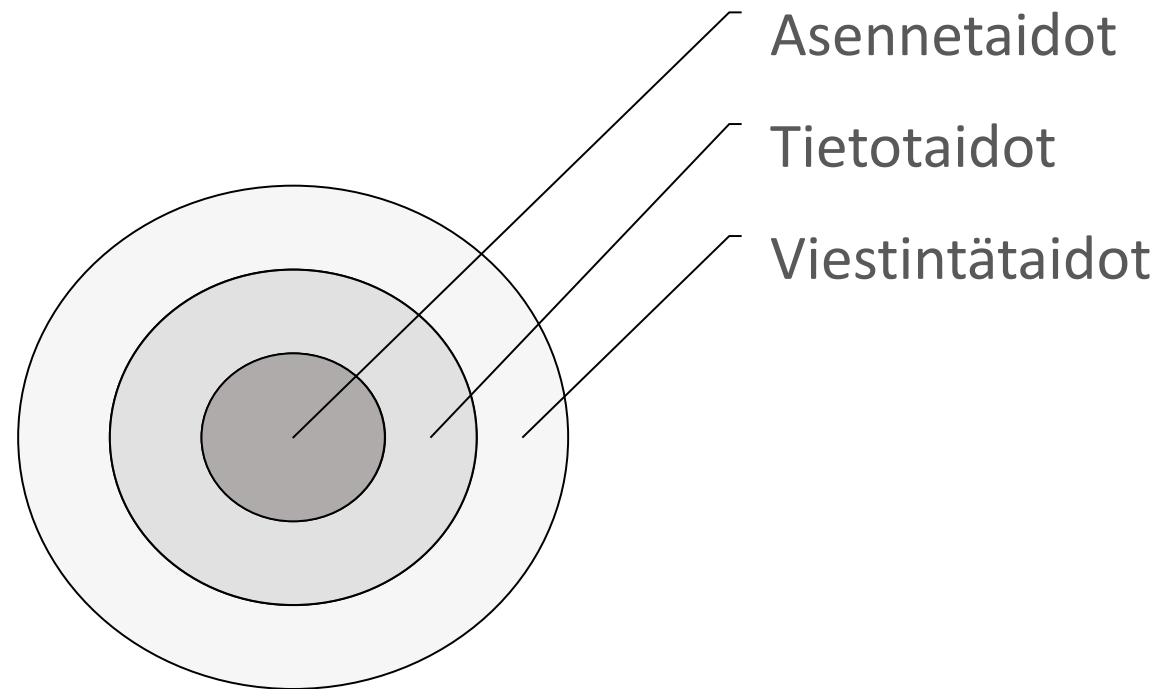
- Edistää sekä yksilöllisiä että yhteisöllisiä valmiuksia tuottaa laadukasta, asiakaslähtöistä ja kokonaisvaltaista asiakaspalvelua.
- Kehittää asiakaspalvelutyössä tarvittavia henkilökohtaisia viestintä- ja vuorovaikutustaitoja.

Asiakaskokemus ja laadukas asiakaspalvelu

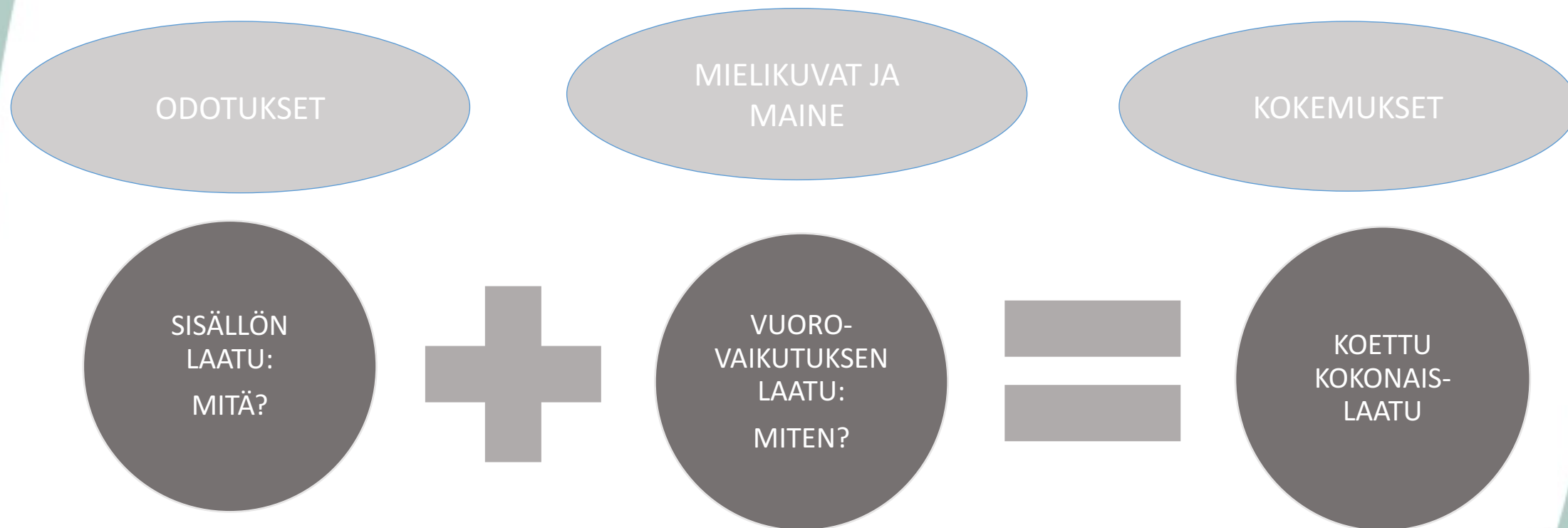


@Pedacom @MaijuRanta

Asiakaspalveluosaaminen



Palvelun kokonaislaatu



Asiakaskokemus

- Asiakaspalvelua ohjaava käsite tai yrityksen arvo.
- Asiakkaan subjektiivinen tunne tai käsitys, joka muodostuu kaikissa kohtaamisissa yrityksen ja sen tuotteiden tai palveluiden kanssa.
- Vaikuttaa yrityksen kilpailukykyyn, koska ohjaa vahvasti ostokäyttäytymistä ja suosittelua.
- Asiakaskokemuksen elinkaarella kolme vaihetta, joita ovat
 - 1) mielikuvakokemus
 - 2) ostokokemus
 - 3) käyttökokemus

Viestijäkuva henkilökohtaisen viestinnän kehittämisessä



@Pedacom @MaijuRanta

Motivaatio

- Motivaatio on käyttövoima, joka on kaikkien eliöiden toiminnan syynä.
- Yksikään motivaatioteoria ei täysin selitä työmotivaatiota.
- Työmotivaatioon vaikuttavia tekijöitä ovat mm. työntekijän persoonallisuus ja elämänvaihe, työn ominaisuudet ja työympäristö.

Sisäinen ja ulkoinen motivaatio

- Sisäinen motivaatio syntyy tekemisestä itsessään, ei tekemisen seurauksista.
- Sisäisiä palkkioita ovat mm. työn sisältö, haasteellisuus, monipuolisuus ja mielekkyys.
- Kun ihminen on sisäisesti motivoitunut, hänellä on halu oppia uutta ja kehittyä työssään.
- Ulkoinen motivaatio tulee ihmisen ulkopuolelta.
- Ulkoisia motivaatiotekijöitä ovat mm. palkka, uralla eteneminen, kannustus ja palaute.

Viestijäkuva

- Osa minäkuvaa.
- Oma käsitys, tieto ja kokemukset itsestä toimijana.
- Kuva, jonka muut (esim. kollegat tai asiakkaat) meistä muodostavat viestintätyylimme perusteella.
- Opittua ja siksi mahdollista rakentaa, muuttaa ja tarkistaa.
- Viestijäkuvan keskeisin työväline on palaute.

Heikko viestijäkuva

En halua kehittyä viestijänä, sillä en onnistu siinä kuitenkaan.

Viestinnälliset keinoni ovat vähäisiä.

Vetäydyn usein taustalle.

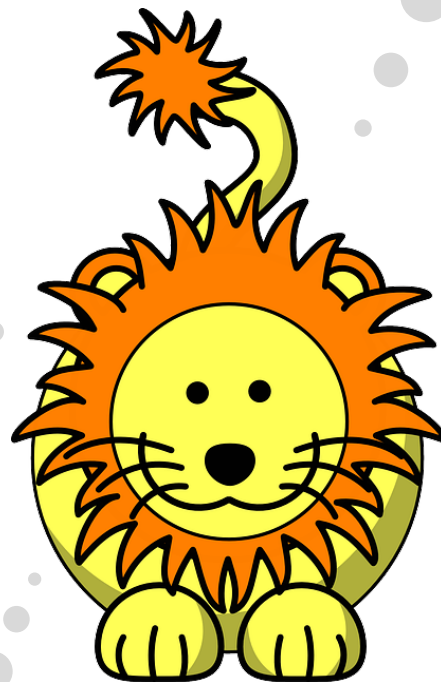
Minulla on vain vähän vaikutusmahdollisuuksia.

Saamani myönteinen palaute ei ole totta.

Minua ei kuunnella, en jää ihmisten mieleen.



Vahva viestijäkuva



Minulla on vaikutusmahdollisuuksia.

Viestintätaitoni ovat monipuolisia.

Olen tietoinen jännittämisen ilmenemisestä toiminnassani ja olen sinut sen kanssa.

Osallistun mielelläni erilaisiin viestintätilanteisiin.

Onnistun vaativissakin tilanteissa.

Pystyn ohjailemaan viestintätilanteita ja jään helposti muiden mieleen.

Realistinen viestijäkuva

Tiedän viestinnälliset
vahvuuteni ja
hyödynnän niitä.

Pyrin kehittämään
alueilla, joilla en
ole niin vahva.

Kehitän
vuorovaikutus-
osaamistani
jatkuvasti.

Minulla on
monimuotoisia
viestintätaitoja ja pyrin
aitoon
vuorovaikutukseen.

En joudu
miettimään
muiden
näkemyksiä
itsestäni liikaa.

Tiedän riittävän
hyvin millaisen
vaikutelman
synnyttän muissa.



Palautteen vaikutus viestijäkuvan



Palautteen tavoitteet

- Vahvistaa viestijäkuvaa ja itsetuntoa.
- Auttaa tiedostamaan vahvuudet.
- Ohjaa kehittämiskohteiden löytymisessä.
- Luo kokemuksen kannustavasta yhteistyöstä.
- Auttaa toista etenemään.
- <https://www.youtube.com/watch?v=O1h6APNyLil>

Hyvä palaute

- On vastaanottajalähtöistä, totuudenmukaista ja rehellistä toisen tarpeet huomioiden.
- On molemminpuolinen oppimistilanne.
- On arvostavaa.
- Ei kohdistu persoonaan.
- Painottuu muutettavissa oleviin asioihin.

Hyvä palautepuheenvuoro

- On tutkiva, rehellinen ja perusteltu.
- Kysyy ennemmin kuin väittää.
- Vahvistaa ja eheyttää.
- Tarjoaa ratkaisuja.
- On vuorovaikutteinen ja keskusteleva.
- Pyrkii kaikessa vastaanottajan hyötyyn.

Identiteetti

- Millaiseksi kukin määrittelee itsensä suhteessa muihin ihmisiin.
- Jäsentynyt paikka organisaatiossa.
- Muodostuu työyhteisön arkisissa vuorovaikutustilanteissa ja kosketuspinnossa organisaation kanssa.
- Asemoinnit vaikuttavat identiteetin rakentumiseen.
- Sanallinen ja sanaton viestintä asemoi ihmisiä.
- Mitä merkityksellisempi henkilö asemoinnin tuottaja on, sitä suurempi vaikutus viesteillä on identiteetin muodostumiseen.

Viestinnän työkalut asiakaskohtaamisissa



@Pedacom @MaijuRanta

Kuuntelemisen lajeja

- Kuuleminen.
- Erotteleva kuunteleminen.
 - Kuuloärsykkeiden tunnistamista.
 - Informaation hakemista ympäröivästä maailmasta.
- Viihdyttävä kuunteleminen.
 - Virikkeistä nauttimista.
- Ymmärtävä kuunteleminen.
 - Tiedon vastaanottamista, ymmärtämistä ja muistamista.

Kuuntelemisen lajeja

- Arvioiva kuunteleminen.
 - Päätelmien ja arvioiden tekemistä.
 - Puhujan ja tiedon luotettavuuden puntarointia.
- Empaattinen ja myötäelävä kuunteleminen.
 - Kuuntelemista toisen auttamiseksi.

Kysymystyydit

- Avoin kysymys
- Alkaa esim. sanoilla miksi tai millainen.
- Vastaus on yleensä monisanainen, kuvaileva ja sisältää perusteluja.
- Tuottaa paljon tietoa.
- *Millaista apua tarvitset?*
- *Miten voin auttaa sinua?*

Kysymystyydit

- Suljettu kysymys
- Alkaa -ko ja -kö –päätteisellä kysymyssanalla.
- Vastaus on lyhyt, usein kyllä tai ei.
- Auttaa tiivistämään rönsyilevää keskustelua.
- *Ymmärsinkö oikein?*
- *Sopiiko, että kerron asiasta tarkemmin?*
- *Paljonko tarvitset aikaa?*

Kysymystyypit

- Johdatteleva kysymys
- Kysymys pyrkii vaikuttamaan vastauksen luonteeseen.
- Voi toimia tehokkaana suostuttelun keinona.
- Auttaa rajaamaan keskustelua.
- *Olisiko järkevintä siirtää sovittua päivää?*
- *Palaanko asiaan puhelimitse vai sähköpostilla?*

Tilanneharjoitus



@Pedacom @MaijuRanta

Vuorovaikutus erilaisten asiakkaiden kanssa

Asiakas

Itseohjautuva	—			+
Sitoutunut			+	
Kiinnostunut		+		
Riippuvainen	+			—
	Valmentava ja ohjaava ote	Motivoiva ja opastava ote	Avustava ja toverillinen ote	Konsultoiva ja neuvotteleva ote

Sinä ammattilaisena

Erilaisten asiakkaiden kohtaaminen

Riippuvainen tyyli

- Riittämättömät tiedot tai taidot.

Kiinnostunut tyyli

- Halukkuus yhteistyöhön, mutta ei riittävästi tietoa eikä sitoutuneisuutta.

Sitoutunut tyyli

- Riittävästi tietoa ja taitoja sekä mahdollisesti tarve laajentaa yhteistyötä.

Itseohjautuva tyyli

- Määrätietoinen käytös, tarkat tavoitteet, runsaasti tietoa ja taitoja sekä kyky arvioida tilannetta ja sen laatua laajasti.

Valmentava ote

- Käytännönläheiset ohjeet, perustiedon ja toimintaohjeiden antaminen.

Motivointi ja opastaminen

- Asioiden esittäminen ymmärrettävästi asiakkaan kannalta, yhteistyöhön motivoiminen sekä luottamuksen synnyttäminen.

Toverillinen avustaminen

- Tapahtuman ohjaaminen ja toteutus tasavertaisen yhteistyön keinoin, sujuvuuden varmistaminen.

Konsultointi ja neuvottelemine

- Yksilöllisten kysymysten käsitteleminen, lisäarvon etsiminen toisen eduksi.

Kiitos, ja nähdään seuraavassa koulutuksessa!

www.pedacom.fi

maiju.ranta@pedacom.fi

www.facebook.com/Viestintakoulutus.Pedacom



@Pedacom @MaijuRanta