

Yhteistyöstä lisäarvoa asiakaskokemuksen kehittämiseen

Jenni Kemi, tradenomi (AMK), projektisuunnittelija, Vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Mari Vähäkuopus, KTM, lehtori, Vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Napapiirillä sijaitseva Joulupukin kylä on nopeasti kasvanut päiväkäyntikohteesta ympärivuotiseksi matkailukohteeksi. Kasvavien matkailijamäärien ja muuttuvien asiakastarpeiden myötä unohtumattoman asiakaskokemuksen tuottaminen vaatii yhä enemmän osaamista ja yhteistä tekemistä.

Kilpailuetua kyvystä kohdata asiakas

Palveluliiketoiminnassa kannattavuus perustuu asiakaskokemukseen. Vuorovaikutuksella ja kohtaamisen laadulla vaikutetaan siihen, minkälainen kokemus asiakkaalle syntyy palvelutilanteessa. Asiakkaana voidaan tarkastella kuluttajan lisäksi yrityksen toista yksikköä, toista yritystä tai sidosryhmiä. Yrityksissä, joissa tunnistetaan ja osataan huomioida yhteisön tarpeet, pystytään myös paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Positiivinen asiakaskokemus lisää myyntiä ja vahvistaa asiakasuskollisuutta. (Fischer & Vainio 2014.)

Työterveyslaitokselle tuottamassaan selvityksessä Repo, Ravantti ja Pääkkönen (2015, 2) toteavat henkilöstöllä, sen osaamisella, me-hengellä ja asiakassuhteisiin liittyvillä voimavaroilla olevan suurempi vaikutus yrityksen tulokseen kuin koneiden, laitteiden tai tilojen käytön tehostamisella. Todellinen kilpailuetu syntyy yrityksen sisäisestä laadusta, siitä vuorovaikutuksen toimivuudesta ja ihmisten kyvystä kohdata toisensa aidosti ja arvostaen. (Fischer & Vainio 2014). Sekä liiketoiminnan että työhyvinvoinnin kehittämisen kannalta on merkityksellistä vahvistaa yhteisön jäsenten mahdollisuuksia kehittää yhdessä tapoja vuorovaikutukseen ja kohtaamisiin (Repo ym. 2015).

Joulupukin kylän yhteistä asiakaskokemusta kehittämässä

Viime vuosien aikana Lapin matkailun kasvu on ollut voimakasta. Joulupukin kylä on kehittynyt nopeasti päiväkäyntikohteesta kansainväliseksi, ympärivuotiseksi matkailukohteeksi. Joulupukin kylässä vierailee vuosittain puoli miljoonaa matkailijaa, alueen majoituskapasiteetti on noin tuhat vuodepaikkaa, ja sen kollektiivinen liikevaihto noin 40 miljoonaa euroa (Nikander, 2019).

Asiakkaan aika on Joulupukin kylässä toimiville yrityksille suunnattu liiketoiminnan kehittämiskokonaisuus. Mukana on 20 Joulupukin kylän alueella toimivaa matkailu-/palvelualan (majoitus-, ravitsemus-, matkamuisto-, ohjelmapalvelut) mikro- ja pk-yritystä, joita yhdistää sijainti ja yhteinen asiakas. Tavoitteena on vahvistaa alueen kilpailukykyä ja yhtenäisen asiakaskokemuksen muodostumista edistämällä henkilöstön työhyvinvointia, tarjoamalla koulutusta yhteisen asiakaskokemuksen kehittämiseen ja luomalla tilanteita yhteistyölle.

Kehittämisteemat ovat nousseet alueella toimivien yrittäjien ja heidän työntekijöidensä tarpeista. Alussa suoritetun työhyvinvointikyselyn tuloksissa nousi esiin yritysyrityksen vahvistamiseen, Joulupukin kylän kokonaisuuden tuntemiseen, alueen yritysten sisäiseen viestintään ja asiakaspalveluun sekä alueen suunnitelmalliseen kehittämiseen liittyviä kehittämistarpeita. Yritysyrityksen kehittäminen on keskeinen osa alueen kehittämistä, sillä alueen yritykset kokevat tarvitsevansa toisiaan menestyäkseen. Sitoutumisen ja työhyvinvoinnin kannalta on myös tärkeää, että alueella työskentelevillä on mahdollisuus osallistua Joulupukin kylän yhteisen palvelukokemuksen kehittämiseen.

Ensimmäisen vuoden aikana työpajoissa keskityttiin alueen asiakaskokemuksen yhtenäistämiseen tarinallistamisen, visuaalisen myyntityön, digitaalisen asiakaskokemuksen, palvelukokemuksen ja sosiaalisen median keinoin. Esimerkiksi yhteisöllisyyden vahvistamiseksi ja toiminta-alueeseen tutustumiseksi järjestettiin alueen yhteinen kauden avaus - tämän lisäksi suurin osa työpajoista toteutetaan fyysisesti Joulupukin kylän alueella. Kuluvan vuoden työpajojen sisällöt ja menetelmät on suunniteltu syventämään osaamista sisäisen viestinnän ja asiakaskokemukseen liittyvien yhteisten toimintatapojen muodostamiseksi. Yrittäjät henkilökuntineen osallistuvat Joulupukin kylän yhteisen perehdytysmallin työstämiseen. Yhtenäisen perehdytyksen avulla jokaisella alueella

työskentelevälle tarjotaan edellytykset toimia osana yhteisöä ja osallistua unohtumattoman asiakaskokemuksen luomiseen.

Yhteistyöllä jatkuvuutta kehittämiseen

Ylivertainen asiakaskokemus syntyy tahdosta ja kyvystä toimia yhdessä yli rajojen, niin oman yrityksen sisällä kuin suhteessa yhteistyökumppaneihin ja sidosryhmiin (Fischer & Vainio 2014). Joulupukin kylän yhtenäisen asiakaskokemuksen muodostumisessa jokaisella alueella toimivalla yrityksellä on oma merkittävä roolinsa.

Asiakkaan aika -kehittämistyötä on tehty, ja tullaan jatkamaan, tiiviissä yhteistyössä Joulupukin kylässä toimivien yritysten, Pajakylän osuuskunnan ja Visit Rovaniemen kanssa. Kehittämistrattaiden on pysyttävä kasvun vauhdissa mukana ja tarjottava yrittäjille ja työntekijöille konkreettisia työkaluja yhteistyöhön asiakkaiden odotusten lunastamiseksi. Yhteisen kehittämistyön tuloksena syntyy, alueelta vielä puuttuva, alueperehdytysmalli, johon on yhdessä määritelty Joulupukin kylän yhteisen asiakaskokemuksen edellytykset.

Lapin ammattikorkeakoulun ja Lapin yliopiston opiskelijoille kehittämistyö on tarjonnut oppimisympäristön, jossa opiskelijat ovat päässeet perehtymään liiketalouden kehittämisen ilmiöihin, soveltamaan oppimaansa ja tuottamaan uutta tietoa muun muassa asiakaspalvelun, myynnin, markkinoinnin, johtamisen ja talouden kannattavuuden näkökulmista. Yhteistyölle ja kehittämistyölle on suunniteltu jatkuvuutta, esimerkiksi sisällyttämällä opintoihin vuosittain toistuvia yhteistyössä toteutettavia kokonaisuuksia.

Asiakkaan aika on Joulupukin kylässä toimiville yrityksille suunnattu kehittämiskokonaisuus. Tavoitteena on kasvattaa Joulupukin kylässä sijaitsevien pk-palveluyritysten tuottavuutta ja kilpailukykyä parantamalla yrittäjien ja yritysten henkilöstön työhyvinvointia. Tavoitteena on vaikuttaa Joulupukin kylän tuottamaan asiakaskokemukseen sekä kehittää verkostoitumisen mahdollisuuksia. Ajalla 1.5.2017-31.10.2019 toteutettua, ESR-rahoitteista hanketta hallinnoi Lapin ammattikorkeakoulu ja sen osatoteuttajana toimii Lapin yliopisto. Lisätietoja: Projektipäällikkö Mari Vähäkuopus ja projektikoordinaattori Jenni Kemi. Tietoa kevään työpajoista: <https://asiakkaanaika.wixsite.com/info>

Lähteet

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen: asiakaskokemus luodaan yhdessä. E-kirja. Helsinki: Talentum Media Oy.

Fischer, M. 2015. Positiivinen ilmapiiri ja merkityksellinen työ synnyttää hyvinvointia ja tyytyväisiä asiakkaita. Luento Vaasan yliopistossa. Viitattu 10.4.2019
<https://docplayer.fi/2620116-Positiivinen-ilmapiiri-ja-merkityksellinen-tyo-synnyttaa-hyvinvointia-ja-tyytyvaisia-asiakkaita-merja-fischer-tkt-ktm-vaasa-10-2.html>.

Nikander, A. 2019. Pajakylän osuuskunta. Kehittämispäällikön haastattelu 10.4.2019.

Repo, S., Ravantti, E. & Pääkkönen R. 2015. Johda tuottavasti. Opas työhyvinvoinnin ja tuottavuuden lisäämiseksi esimiestyöhön. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 10.4.2019
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134834/Johda%20tuottavasti%20%20%20Opas%20ty%C3%B6hyvinvoinnin%20ja%20tuottavuuden%20lis%C3%A4%C3%A4miseksi%20esimiesty%C3%B6n%20keinoin.pdf?sequence=1>

Asiasanat: yritysysteistyö, asiakaskokemus, työhyvinvointi, tuottavuus, kilpailukyky