

Veera Kiviniemi

Asiakastyytyväisyystutkimus Pole and Powerille

Opinnäytetyö

Kevät 2019

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Liiketalouden tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Tekijä: Veera Kiviniemi

Työn nimi: Asiakastyytyväisyystutkimus Pole and Powerille

Ohjaaja: Terhi Anttila

Vuosi: 2019

Sivumäärä: 50

Liitteiden lukumäärä: 2

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia Pole and Power -tanssistudion asiakkaiden tyytyväisyyttä sen toimintaan sekä selvittää mahdollisia kehittämisen kohteita. Ensimmäisenä tavoitteena oli perehtyä asiakaskokemukseen ja sen muodostumiseen vaikuttaviin seikkoihin. Toisena tavoitteena oli toteuttaa Pole and Powerin asiakkaille asiakastyytyväisyystutkimus, jonka avulla voitiin selvittää, millaisia kokemuksia ja tunteita asiakkailla oli tanssistudiota kohtaan, sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä tiloihin, opetukseen, oheistuotetarjontaan sekä asiakaspalveluun. Tarkoituksena oli saada sellaista tietoa, jonka avulla palvelua ja toimintaa voitaisiin tulevaisuudessa kehittää vielä paremmaksi.

Tämän opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään asiakaskokemusta ja siihen vaikuttavia tekijöitä.

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Tietoa kerättiin kyselylomakkeella, joka sisälsi kysymyksiä liittyen vastaajien taustatietoihin ja Pole and Powerin toimintaan. Asiakkaista 43 vastasi kyselyyn.

Tutkimustulosten perusteella vastanneet olivat pääosin tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä Pole and Poweriin. Harrastustilat ja -välineet olivat vastanneiden mielestä hyvät, ja ainoastaan peilien vähäisestä määrästä ja suihkun puuttumisesta saatiin korjaavaa palautetta. Oheistuotteiden tarjontaan vastanneet olivat joko tyytyväisiä, tai heillä ei ollut mielipidettä lainkaan. Korjaavaa palautetta ja kehitysehdotuksia saatiin kyselyn perusteella eniten tuntitarjontaan ja sen monipuolisuuteen sekä aikatauluihin liittyen. Yleisestä ilmapiiristä ja opetuksesta tuli hyvin positiivista palautetta.

Avainsanat: asiakaskokemus, asiakastyytyväisyystutkimus, asiakastyytyväisyys

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business Management

Author: Veera Kiviniemi

Title of thesis: A customer satisfaction survey among the customers of Pole and Power

Supervisor: Terhi Anttila

Year: 2019

Number of pages: 50

Number of appendices: 2

The aim of this thesis was to study the customers' satisfaction with the Pole and Power pole dance studio, and to discover possible targets for development. The first objective of this thesis was to study customer experience and the factors influencing it. The second objective was to carry out a customer satisfaction survey among the customers of Pole and Power, which could be used for finding out the experiences and feelings the customers have towards the dance studio, and their satisfaction with the facilities, teaching, by-products, and customer service. The main aim was to gather information which could be used to make the service and operations even better in the future.

The theoretical frame of reference of the thesis focuses on customer experience and the factors influencing it.

The customer satisfaction survey was carried out as a quantitative study. The information was gathered via a questionnaire, which contained questions concerning customers' backgrounds and Pole and Power's operations. The questionnaire was answered by 43 customers.

On the basis of the obtained results, most of the respondents were either pleased or very pleased with Pole and Power. In the interviewees' opinion, the facilities and the equipment were good, and reconstructive feedback was given only because of the small number of mirrors and the lack of showers. The interviewees were either pleased with the by-products or had no opinion about them. Reconstructive feedback and ideas for improvement were mostly given about the supply and diversity of the classes, and the schedules. Very positive feedback was given about the atmosphere in general.

Keywords: customer experience, customer satisfaction survey, customer satisfaction

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
1 JOHDANTO	6
1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	7
1.2 Pole and Power.....	7
2 ASIAKASKOKEMUS.....	9
2.1 Kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen luominen.....	10
2.1.1 Digitaalinen kohtaaminen.....	10
2.1.2 Tiedostamaton kohtaaminen, eli brändikokemus	11
2.1.3 Fyysinen asiakaskohtaaminen	12
2.2 Asiakasviestintä	14
2.2.1 Sisäisen viestinnän vaikutus asiakaskokemukseen	15
2.2.2 Asiakasviestintä	16
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	18
3.1 Tutkimuksen toteutus	18
3.2 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	19
3.3 Tutkimuksen tulokset	21
3.3.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot.....	21
3.3.2 Aikatauluja ja tuntitarjontaa koskevat kysymykset	23
3.3.3 Harrastustiloja, -välineitä, oheistuotetarjontaa sekä hintoja koskevat kysymykset	25
3.3.4 Tuntien ilmapiiriä, vapaita treenejä sekä opetuksen haastavuutta ja monipuolisuutta koskevat kysymykset	29
3.3.5 Risut ja ruusut-osio: vastanneiden terveiset Pole and Powerille	32
4 YHTEENVETO JO JOHTOPÄÄTÖKSET	36
LÄHTEET	38
LIITTEET	39

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Mistä vastanneet ovat ensimmäistä kertaa kuulleet Pole and Powerista	22
Kuvio 2. Vastanneiden kurssivalinnat	23
Kuvio 3. Vastanneiden kokemukset tuntitarjonnan monipuolisuudesta.....	24
Kuvio 4. Vastanneiden mielipiteet poissaolojen korvausmahdollisuuksista	25
Kuvio 5. Vastanneiden mielipiteet hinnoista ja alennuksista	27

1 JOHDANTO

Sekä fyysinen että henkinen hyvinvointi on nykyään pinnalla ja ihmisten tietoisuus liikunnan ja ravinnon suhteen on lisääntynyt. Liikunta-alasta on tullut entistä monipuolisempaa ja alan yrittäjiä on nykyään valtavasti. Kilpailu on kovaa, jonka vuoksi yrittäjien on pysyttävä jatkuvasti ajan hermolla ja kehitettävä omaa toimintaansa ja palveluaan pysyäkseen mukana kilpailussa. Asiakassuhteet ovat yrittäjien elinehto ja niitä tulee vaalia ja pyrkiä tekemään niistä pitkäkestoisia. Digitaalisella aikakaudella ainut tapa erottua joukosta on luoda asiakaskokemus, joka on ainutlaatuinen ja painuu asiakkaan mieleen (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 9). Erityisesti palvelualalla asiakaskokemuksen luominen ja kehittäminen on äärimmäisen tärkeää toiminnan jatkumisen kannalta. Korkiakoski ja Gerdt (2016, 10) toteavatkin, että yritykset, jotka suhtautuvat asiakkaisiinsa intohimoisesti, tekevät jatkuvasti asiakaskokemuksen mittaamista ja kehittämistä.

Jotta asiakaskokemusta voitaisiin kehittää, on syytä paneutua siihen, millainen asiakkaiden kokemus yrityksestä on nykyhetkellä. Tähän kysymykseen voidaan etsiä vastauksia monellakin keinolla, ja asiakastyytyväisyyskysely on yksi niistä. Asiakastyytyväisyyskyselyllä voidaan tavoittaa asiakkaat laajasti ja saada tärkeää tietoa siitä, missä on onnistuttu ja mitä tulisi kehittää. Asiakastyytyväisyyskyselyitä tulisi myöskin toteuttaa säännöllisin väliajoin, jotta pysytään ajan tasalla ja saadaan myöskin tietoa siitä, kuinka kehitystä varten tehdyt toimenpiteet ovat vaikuttaneet.

Tankotanssi, akrobatia sekä muut kehonpainolajit ovat tulleet yhä suosituimmiksi ja alan yrittäjällä onkin syytä olla mahdollisimman monipuolinen tarjonta, sillä kehonpainoharjoittelua voi tehdä myös kotona ilman ohjausta. On tärkeää luoda sellaista palvelua ja ohjausta, joka tuo asiakkaan harjoitteluun lisäarvoa ja saa asiakkaan lähtemään pois kotoa harjoittelun vuoksi. Monipuoliset välineet, toimivat tilat ja ammattitaitoinen ohjaus ovat tekijöitä, joilla lisäarvoa voidaan luoda.

Opinnäytetyön toimeksiantajaksi valikoitui Seinäjoella sijaitseva Pole and Power -tankotanssistudio, koska kirjoittaja on itse studiolla sekä asiakkaana että ohjaajana. Koska kyseessä on yritys, joka on ehtinyt toimia vasta 1,5 vuotta, oli kirjoittajan mielestä hyödyllistä tehdä asiakastyytyväisyyskysely, jonka tulosten perusteella voitaisiin arvioida, onko kehitys mennyt asiakkaiden näkökulmasta oikeaan

suuntaan, ja ennen kaikkea mihin suuntaan sitä voitaisiin jatkossa kehittää. Asiakastyytyväisyyskyselystä yrittäjä saa arvokasta tietoa asiakkaiden ajatuksista ja toiveista.

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää tankotanssiyrityksen Pole and Powerin asiakkaiden mielipiteitä sen toimintaan liittyen, sekä selvittää millaisia toiveita ja ehdotuksia heillä olisi toiminnan kehittämisen suhteen. Ensimmäisenä tavoitteena oli perehtyä asiakaskokemukseen sekä sen muodostumiseen vaikuttaviin tekijöihin. Toisena tavoitteena oli toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely Pole and Powerin asiakkaille. Tämän jälkeen tuloksia analysoitiin ja pohdittiin, miten niiden avulla voitaisiin yrityksen toimintaa ja asiakkaiden tyytyväisyyttä kehittää paremmaksi tulevaisuudessa.

1.2 Pole and Power

Opinnäytetyön toimeksiantajayritys oli Seinäjoella sijaitseva tankotanssistudio Pole and Power. Kyseessä on siis yritys, joka tarjoaa tankotanssi- ja akrobatiatunteja. Asiakkaille on tarjolla eri pituisia kursseja, kausitunteja sekä polttari- ja synttäritunteja. Yritys tarjoaa myös tankotanssiesityksiä lähiseudun tapahtumiin (Pole and Power 2019).

Pole and Power aloitti toimintansa tammikuussa 2018, joten yritys on vielä melko nuori. Tästä syystä kirjoittaja katsoi, että se voisi hyötyä asiakastyytyväisyystutkimuksesta, sillä toiminta on alkanut vakiintua, ja näin ollen on mahdollista perehtyä toiminnan kehittämiseen. Yritys aloitti yhteistyössä kuntosali Fit Seinäjoen kanssa, jonka tiloissa se oli vuokralla. Toiminta alkoi vahvasti ja lajista tuli suosittu, joten noin vuoden kuluttua yritys muutti uusiin tiloihin, jolloin tarjontaa voitiin lisätä. Tuolloin myös yrittäjä otti haltuunsa Pole-a-holic - verkkokaupan, joka on tankotanssijoiden ja ilma-akrobaattien tarpeisiin erikoistuva verkkokauppa (Pole-a-holic 2019). Pole and Powerin asiakkaille on usein tarjolla alennuksia verkkokaupan tuotteista.

Pole and Powerin tilanne on kilpailijoiden suhteen hyvä, sillä vaikkakin laji on saanut suosiota, ei Seinäjoella tai lähikunnissa ole liikaa kilpailijoita tankotanssin saralla. Lähimmät kilpailijat ovat Movement Jalasjärvi sekä Wasa Vertical, joista kumpikin tarjoaa sekä tankotanssia että akrobatiaa. Verkkokaupalla sen sijaan on kilpailijoita enemmänkin, kuten suomalainen Fitpole store sekä Britanniassa sijaitseva verkkokauppa PoleJunkie, joka myy tankotanssijoille ja ilma-akrobaateille tarkoitettuja vaatteita, pitoaineita sekä muita tarvikkeita kilpailukykyiseen hintaan. Tanssialan kilpailijoita Seinäjoella ovat muun muassa tanssikoulu Wimme sekä Samba Tropical, jotka tarjoavat muita tanssilajeja.

2 ASIAKASKOKEMUS

Asiakaskokemus tarkoittaa sitä mielikuvaa ja tunnetta, jonka asiakas saa itselleen, kun kohtaa yrityksen, sen tarjoaman palvelun tai sen edustajan (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 10). Asiakaskokemuksen syntymiseen vaikuttavat myös yrityksen brändi sekä se, millaisen tunteen se asiakkaassa herättää. Toisinaan, kun asiakkaalla on vahva tunneside yrityksen brändiin, saattaa hän jopa joustaa asiakaskokemuksessa. Tällöin hän antaa yrityksen lievät epäkohdat helpommin anteeksi

Asiakkaan kokemus palvelusta syntyy useista eri tekijöistä. Siihen vaikuttaa se, miten häntä kohdellaan eri palvelukanavissa, miten palvelu toimii, eli palvelun luotettavuuden aste, sekä se, millaisia tunteita yrityksen palveluiden käyttäminen asiakkaassa herättää, aina alun ajatuksesta lähtien, palvelun ostamiseen ja sen ostamisen mahdolliseen suositteluun saakka (Ahvenainen ym. 2017, 10). Asiakkaan kokemukseen muodostuu siitä, millaisia tunteita yritys ja sen yrittäjä hänessä herättävät, ja millaisia tunteita hänellä on niitä kohtaan. Ahvenaisen ym. (s. 10) mukaan palvelun tarjoajan tulee olla läsnä heti alusta saakka, kun asiakas vasta harkitsee palvelun ostamista. Asiakkaan pitää onnistua vakuuttamaan heti silloin, kun tämä vasta etsii tietoa palvelusta ja pohtii, tarvitseeko sitä. Asiakkaassa täytyy herätä tunne siitä, että hän haluaa kuulla palvelusta tai tuotteesta lisää. Mikäli läsnäolo palvelun alkuvaiheessa on puutteellista, ei asiakkaan jo tehtyyn päätökseen voida juurikaan enää vaikuttaa myöhemmissä vaiheissa. Ahvenainen ym. (s. 10) täsmentävät että myöskään alkuvaiheen vahva läsnäolo ei yksinään riitä, vaan asiakaskokemuksen todellinen arvo määrittyy vasta sitten, kun asiakas on luonut mielipiteensä ja tuonut tämän esille esimerkiksi ystävilleen.

Ahvenainen ym. (2017, 11) korostavat, että tällä hetkellä, kun eletään digitaalista aikakautta ja kilpailu saattaa olla jopa globaalia, asiakkailla on mahdollisuus valita omasta mielestään paras palvelu juuri hänelle sopivana ajankohtana. Tästä syystä asiakkaalle täytyy voida tarjota jotain niin erityistä, että hän valitsee juuri sinut, eikä jotain toista toimijaa jolla on jotain sellaista tarjota, mitä asiakas kipeästi kaipaa.

2.1 Kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen luominen

Ahvenainen ym. (2017, 33–34) toteavat, että kokonaisvaltainen asiakaskokemus muodostuu kolmesta suuremmasta kokonaisuudesta, joiden pohjalta syntyy asiakkaan tunnekokemus todellisuudessa. Nämä kolme kokonaisuutta ovat fyysinen kohtaaminen, digitaalinen kohtaaminen sekä tiedostamaton kohtaaminen (brändi).

Ahvenaisen ym. (2017, 34) mukaan kolmesta kohtaamistavoista fyysinen kohtaaminen on kenties tunnistetuin tapa. Tuolloin asiakas ja yrityksen edustaja kohtaavat toisensa kasvotusten. Toinen tärkeässä asemassa oleva kokonaisuus on digitaalinen ympäristö ja/tai sosiaalisen median kanavat, joiden kautta asiakas voi itse tutustua valitsemiinsä tiedonlähteisiin verkossa ja sitä kautta löytää ratkaisuja omiin tarpeisiinsa. Viimeisenä mainittu tiedostamaton kohtaaminen tarkoittaa tunnekokemusta jossa aiemmat mielikuvat ja oletukset yhdistyvät brändikokemukseksi. Tiedostamattomaan brändimielikuvaan vaikuttavat kaikki erilaiset kohtaamiset, mielikuvat, arvostelut ja mainonta (Ahvenainen ym., 34).

Nämä edellämainitut kolme kokonaisuutta ovat sidoksissa toisiinsa, ja yhden paremmuus voi vaikuttaa kokemusta nostattavasti myös kahteen muuhun kokonaisuuteen. Toisaalta taas yhdellä osa-alueella saatu huono kokemus voi pilata myös muut kokemukset (Ahvenainen ym. 2017, 34). Esimerkki: Asiakkaalla voi olla erinomainen kokemus verkkoasioinnista ja hyvä tunne yrityksen brändistä, mutta mikäli fyysinen kokemus onkin negatiivinen, saattaa ostopäätös jäädä tekemättä.

2.1.1 Digitaalinen kohtaaminen

Nykyään asiakkaiden asiointi alkaa lähes poikkeuksetta aina verkossa tapahtuvalla itsenäisellä tiedonhaulla ja vaihtoehtojen vertailulla. Ensimmäinen kohtaaminen yrityksen tai brändin kanssa tapahtuu siis verkkoympäristössä. Ahvenainen ym. (2017, 36) korostavat, että koska ei voida ennalta tietää, missä palvelukanavassa asiakas tulee ensimmäisen kerran kohtaamaan yrityksen, on tärkeää määrittää se, miten asiakas kohdataan.

Eräs käytetyimmistä keinoista on se, että asiakkaalle tarjotaan relevanttia ja asiantuntevaa sisältöä mahdollisimman aikaisessa vaiheessa tämän tiedonhakumatkalla. Tätä kutsutaan sisältömarkkinoinniksi (Ahvenainen ym. 2017, 39). Ahvenainen ym. (s. 39) korostavat että oleellista on se, että ostoprosessien eri vaiheisiin tarjotaan erilaista sisältöä, eli samaa sisältöä ei voi käyttää koko ajan. Ostoprosessin alkutaipaleella toimii asiantuntijasisältö, joka antaa asiakkaalle yleissivistävää tietoa ja auttaa tarpeiden tunnistamisessa. Ostoprosessin loppuvaihetta lähestyessä voidaan taas esitellä ratkaisun hyötyjä sekä mahdollisesti jonkinlaista kokeilujaksoa tai kokeilukappaletta mahdollisesta tuotteesta.

Ahvenainen ym. (2017, 42–43) toteavat, että ensivaikutelma on erittäin tärkeä tekijä. Koska maailma on täynnä vaihtoehtoja ja asiakas on vapaa valitsemaan mieleisensä, saatetaan saada vain yksi mahdollisuus tehdä asiakkaaseen vaikutus. Mikäli asiakas ei heti silloin kiinnostu, voi olla ettei hän palaa asiaan enää koskaan. Ensikohtaaminen on käytännössä samanlainen sekä verkossa että kasvotusten. Tuolloin asiakas tutustuu tuotteeseen ja tarjottuihin sisältöihin ensimmäistä kertaa. Toinen tärkeä vaihe on se, kun asiakas ensimmäistä kertaa sitten käyttää palvelua tai tuotetta. Ahvenaisen ym. mukaan tällöin on tärkeää, että sen käyttäminen tuntuu asiakkaasta helpolta. Asiakkaan ohjaaminen prosessin vaiheiden läpi jättää positiivisen mielikuvan ja halun palata tuotteen tai palvelun luo uudelleen.

2.1.2 Tiedostamaton kohtaaminen, eli brändikokemus

Brändikokemus muodostuu mielikuvista ja miellelyhtymistä, joita yrityksen brändi asiakkaassa herättää (Ahvenainen ym. 2017, 44-46). Tähän vaikuttavat esimerkiksi yrityksen viestintä, asiakkaiden kokemukset ja tunteet. Tästä syystä yritys ei pysty täysin vaikuttamaan siihen, millaisen brändikokemuksen asiakas saa. Tästä syystä yrityksen on tärkeää itse rakentaa oma brändinsä mahdollisimman hyvin. Korkiakosken ja Gerdtin (2016, 74) mukaan brändien tulisi etsiä uusia tapoja rakentaakseen vakuuttavaa ja vaikuttavaa vuoropuhelua asiakkaiden kanssa.

Ahvenainen ym. (2017, 46-47) toteavat, että brändikokemuksella on erilaisia elementtejä, jotka voidaan jakaa kahteen ryhmään. Nämä pääryhmät ovat sisäinen brändikokemus sekä ulkoinen brändikokemus. Sisäinen brändikokemus näkyy

asiakkaille arvoissa, teoissa, johtamisessa sekä viestinnässä. Ulkoisen brändikokemuksen taas saa aikaan yrityksessä asioiminen, asiakaspalvelu ja kommunikointi sekä erilaiset käyttöön ja palveluun liittyvät kokemukset. Nämä kaikki tekijät vaikuttavat brändikokemuksen muodostumiseen, ja siihen millaisia tunteita ja ajatuksia brändi asiakkaassa herättää. (Ahvenainen ym. 2017, 46.)

2.1.3 Fyysinen asiakaskohtaaminen

Ahvenainen ym. (2017, 46) arvelevat, että kasvokkain tapahtuva kohtaaminen asiakkaan kanssa saattaa olla se kaikista tärkein kohtaamispaikka. Edellämainitut digitaalinen ja tiedostamaton kohtaaminen vahvistavat fyysisestä kohtaamisesta saatavaa kokemusta ja voivat omalta osaltaan tukea ja antaa sille lisäarvoa.

Ahvenainen ym. (2017, 56) toteavat, että useimmiten asiakkaalla on jo jonkinlainen käsitys siitä, mitä etsii ja millaisia vaihtoehtoja on tarjolla. Tähän on syynä monesti se, että asiakas on tehnyt jo itsenäistä taustatutkimusta esimerkiksi verkossa. Koska on todennäköistä, että asiakas on vertaillut vaihtoehtojaan ja kenties jo päättänyt tutustua myös kilpailijan tuotteeseen tai palveluun, on tärkeää vastata asiakkaan tarpeisiin mahdollisimman hyvin ja antaa aidosti arvoa asiointille. Joskus voi kyseessä olla ainutkertainen tilaisuus, ja mikäli se menee pieleen, ei asiakas välttämättä palaa asiaan enää toista kertaa (Ahvenainen ym., 56). Saarteinen (2016) sanoo, että harmillisen usein jää olennainen tieto asiakkaan tarpeista saamatta, sekä tieto siitä, mikä voisi olla paras ratkaisu hänen tapauksessaan.

Ahvenaisen ym (2017, 56–57) mukaan palveluja ja tuotteita ostaessaan asiakas odottaa niitä myyvältä taholta erityisesti asiantuntemusta. Asiakas on mahdollisesti jo omat tutkimuksensa ja päätelmänsä tehnyt, jonka jälkeen hän lähestyy yritystä odottaen saavansa asiantuntijan vastineen omille arveluilleen, sekä tutustuakseen yrityksen palveluun tai tuotteisiin. Asiakkaalle täytyy jo ensimmäisellä kohtaamisella antaa sellaista arvoa ja asiantuntemusta, että hänelle ei tule tarvetta kääntyä kilpailijan puoleen. Asiakaspalvelijan tärkein työkalu on ihmistuntemus ja kyky ottaa selvää asiakkaan tarpeista ja tunnetiloista, joiden avulla voi sitten tuottaa juuri kyseiselle asiakkaalle sopivan palvelukokemuksen (Ahvenainen ym., 56-57). Saarteisen (2016) mukaan sosiaalisten taitojen lisäksi myyntitekniikoilla on suuri

merkitys ja erityisesti kysymystekniikassa on usein parantamisen varaa. Kysyminen saatetaan mieltää liiaksi ”iholle menemiseksi”, Saarteinen toteaa.

Ahvenainen ym. (2017, 57–58) painottavat, että asiakaspalvelun ammattilainen pyrkii siihen, että asiakkaan tilanne on paikalta lähtiessä parempi kuin sinne saapuessa. Tämän vuoksi on tärkeää kartoittaa tilannetta ja pohtia seuraavia kysymyksiä: Saiko asiakas mitä tuli hakemaan? Olisiko jotain voitu tehdä paremmin? Oliko asiakas poistuessaan paremmalla tuulella kuin saapuessaan? Näitä kysymyksiä pohtimalla voidaan kehittää omaa asiakaspalveluosaamista ja varmistaa se, että ensi kerralla suoritus on vieläkin parempi. Parasta ja ammattimaisinta asiakaspalvelua Ahvenaisen ym. mukaan on se, kun jokaiselle asiakkaalle annetaan vähintäänkin hyvää asiakaspalvelua, eivätkä omat tunnetilat pääse vaikuttamaan sen laatuun. Haastavassa asiakaspalvelutilanteessa on osattava keskittyä nimenomaan olemassa olevaan tilanteeseen, ja ymmärrettävä se, että tilanne ei kovinkaan todennäköisesti johdu pelkästään asiakkaasta.

Ahvenainen ym. (2017) toteavat että yksi hyväksi havaittu malli palvelun minimistandardille on kohteliaan kohtaamisen kasitaulu. Se on kaava, jota käytetään jokaisen asiakkaan kohdalla, ja sitä voidaan myös mukauttaa erilaisiin tilanteisiin.

1. **Huomioi.** Asiakas huomioidaan hymyllä tai nyökkäyksellä.
2. **Kohtaa.** Hymyllään ja tervehdittää asiakas tilanteeseen ja omaan suuhun sopivalla tervehdyksellä.
3. **Kysy.** Esitetään asiakkaalle keskustelun avaava kysymys, kuten: ”Miten voin auttaa?”, ”Millaista tuotetta etsit?”.
4. **Kuuntele.** Tässä vaiheessa kuunnellaan asiakasta aktiivisesti ja annetaan tämän kertoa, mitä on tullut hakemaan. Tämän jälkeen voidaan esittää tarkentavia kysymyksiä mikäli se on tarpeen.
5. **Ehdota.** Asiakkaan kertoman perusteella ehdotetaan tälle sopivaa tuotetta tai palvelua. Tässä vaiheessa osoitetaan

oma asiantuntemus aiheesta sekä perustetaan ehdotus asiakkaan kertomaan tarpeeseen.

6. **Varmista.** Varmistusvaiheessa vahvistetaan se, että asiasta on molemminpuolinen yhteisymmärrys ja asiakas on nyt saamassa tuotteen/palvelun jota on tullut hakemaan. Tässä vaiheessa voidaan myös tehdä lisämyyntiä.
7. **Vahvista.** Tässä vaiheessa käydään läpi mitä ollaan sovittu ja luodaan yhteenveto kohtaamisen päätteeksi. Esimerkiksi voidaan ääneen vielä käydä läpi mitä asiakkaalle ollaan myymässä.
8. **Kiitä.** Viimeisenä vaiheena asiakkaalle luodaan vielä muistikuva asiointiin liittyvästä positiivisesta tunnelmasta. Asiakkaalle hymyillään, kiitetään käynnistä ja toivotetaan tämä tervetulleeksi uudelleen.

Ahvenainen ym. (2017, 58–62) huomauttavat, että nämä edellämainitut vaiheet mielletään helposti itsestäänselvyyksiksi ja siitä syystä ne saattavatkin unohtua liian helposti. Tästä syystä niitä tulisi toisinaan käydä läpi ajatuksella ja varmistaa että nämä kaikki kohdat toteutuisivat jokaisella asiakaskohtaamisella.

2.2 Asiakasviestintä

Ahvenaisen ym. (2017, 93) mukaan hyvin toteutettu viestintä, sekä sisäisesti että ulkoisesti, on eräs onnistuneiden asiakaskokemusten kulmakivistä. Sisäinen viestintä vaikuttaa asiakaskokemukseen välillisesti, kun taas ulkoinen viestintä on suoraa vaikuttamista ja se näkyy esimerkiksi sosiaalisessa mediassa nykypäivänä hyvin selkeästi. Viestinnällä on valtava vaikutus niin positiivisesti kuin negatiivisestikin, ja tämä tekee yritysten viestinnästä omalla tavallaan haastavaa, mutta antaa myös toisaalta mahdollisuuden vaikuttaa.

2.2.1 Sisäisen viestinnän vaikutus asiakaskokemukseen

Eeva Kekäläisen (2016) mukaan sisäinen viestintä sitouttaa, motivoi sekä saa aikaan tuloksia. Sisäisellä viestinnällä luodaan yhteishenkeä ja saadaan ihmisten parhaimmat puolet esille. Tämä taas johtaa laadukkaampaan tekemiseen ja tämän myötä laadukkaampaan palveluun. Lopputuloksena on usein parempi asiakaskokemus. Työn tekeminen ja omista työtehtävistä suoriutuminen on helpompaa ja mielekkäämpää kun työntekijä on asioista perillä (Kekäläinen 2016). Tämän myötä myös arvostus omaa työtä kohtaan usein nousee.

Ahvenainen ym. (2017, 94–95) korostavat, että sisäisellä viestinnällä on valtava vaikutus asiakaskokemukseen, varsinkin jos se epäonnistuu. Mikäli sisäinen viestintä on heikkoa, se voi johtaa suuriin kustannuksiin ja vaikutuksiin. Tämä kuitenkin riippuu täysin toimialasta, ja esimerkiksi saraanhoidossa ja kaupan alalla sisäisen viestinnän merkitys on erilainen. Sairaanhoidossa sisäisen viestinnän virheet voivat johtaa pahimmillaan valtaviin kustannuksiin sekä kuolemantapauksiin, kun taas kaupan alalla suurin uhka lienee taloudelliset tappiot sekä huono maine. Näistä syistä sisäiseen viestintään tulisi Ahvenaisen ym. mukaan panostaa yhtä paljon kuin ulkoiseenkin viestintään.

Ahvenaisen ym. (2017, 96–97) mukaan sisäinen viestintä on parhaimmillaan silloin kun se on lukijaystävällistä sekä informatiivista. Kompastuskivenä onkin useimmiten se, että sisäinen viestintä on lähinnä informatiivista, ja niin sanottu viihteellisyys unohtuu. Tämä saattaa johtaa siihen, että kaikkia viestejä ei välttämättä lueta, tai ei ainakaan ajatuksella, koska niitä ei ole tehty tarpeeksi miellyttäviksi lukea. Usein viesteihin olisi hyvä lisätä jonkinlaista visuaalista sisältöä informaation lisäksi. Ulkoasun lisäksi on myös syytä pohtia, kenelle viesti on suunnattu ja luoda sisältö sen perusteella. Kapulakieltä ja monimutkaista sisältöä on syytä välttää, mikäli sille ei todella ole tarvetta. Viesteihin on myös tarkoituksenmukaista liittää toimintakehote, eli informoida lukijaa siitä, mitä hänetä odotetaan. Mikäli viestin tarkoitus ei ole ainoastaan tiedottaminen, tulisi siihen ilmaista selkeästi millaisia toimenpiteitä lukijoilta odotetaan.

2.2.2 Asiakasviestintä

Minna Rajainmäki (2017) toteaa blogissaan, että asiakaspalvelu tulisi tehdä jo ennakoivasti, ennen kuin asiakas edes pyytää palvelua. Tällöin asiakas saa tunteen siitä, että hän on tärkeä ja merkityksellinen yritykselle.

Rajanmäki (2017) korostaa, että erityisesti kontaktin ottaminen asiakkaaseen on tärkeää. Asiakas tulisi huomioida heti kun tämä lähestyy yritystä, tapahtui se sitten konkreettisesti kivijalkaliikkeessä tai esimerkiksi sähköpostitse. Esimerkiksi asiakkaan sähköpostiin tulisi reagoida mahdollisimman pian, huolimatta siitä, voidaanko asiakkaan ongelma ratkaista heti vai vasta myöhemmin. Viestiin vastaaminen on tässä vaiheessa tärkeintä, sillä mikäli asiakas joutuu odottamaan vastausta, saattaa tulla tunne siitä, että häntä ei haluta tai edes ehditä auttaa. Kun asiakkaan yhteydenotto on huomioitu, voidaan hänelle kertoa, milloin asiaa ehditään tutkia tarkemmin.

Rajainmäki (2017) korostaa, että kun asiakas kertoo tarpeistaan ja toiveistaan, on ensiarvoisen tärkeää, että häntä kuunnellaan aidosti. Tällöin vasta voidaan päätellä, millaista tuotetta tai palvelua asiakkaalle voitaisiin tarjota. Ei pidä luoda ennakkoletuksia asiakkaan tarpeista, sillä tästä saattaa tulla sellainen kuva, että asiakasta ei ole huomioitu yksilönä.

Ahvenaisen ym. (2017, 104–107) mukaan hyvä ja toimiva viestintä on vaikuttavaa ja se on ladittu vastaanottajiaan ajatellen. Kun luodaan pelisääntöjä yrityksen viestinnälle, on hyvä käyttää erilaisia perusmalleja, joita soveltamalla voidaan omaa viestintää kehittää parhaaksi mahdolliseksi. Apuna voidaan käyttää esimerkiksi vaikuttavan viestinnän nelikenttää, jossa on neljä peruspilaria vaikuttavan viestinnän luomiseen: lupaa, lunasta, yllätä ja ylitä.

1. **Lupaa.** Hyvä viestijä lupaa jotain sellaista, mikä erottaa hänet kilpailijoistaan ja herättää asiakkaissa mielenkiintoa.
2. **Lunasta.** Kun tehdään lupauksia, ne pitää pystyä myöskin lunastamaan. Tästä syystä on tärkeää luvata vain sellaisia asioita, jotka on oikeasti mahdollista toteuttaa. Tämä tulee varmistaa ennen kuin lupaus tehdään.

3.&4. **Yllätä & Ylitä.** Kun asiakkaalle tarjotaan jotain yllättävää, on mahdollista ylittää tämän odotukset.

Yllämainittua mallia hyödyntämällä ja soveltamalla on mahdollista ylittää erinomaisiin tuloksiin asiakasviestinnässä.

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

Tässä luvussa käsitellään asiakastyytyväisyystutkimuksen toteuttamista sekä siitä saatuja tuloksia. Tutkimus oli toimeksiantotyö Seinäjoella sijaitsevalle tankotanssiyritykselle, Pole and Powerille, ja sillä oli tarkoitus kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä. Tavoitteena oli saada yleisesti tietoa siitä, miten kausitunneilla käyvät asiakkaat kokevat yrityksen toiminnan ja tarjonnan, ja saada tämän myötä myös tietoa siitä mitä asioita olisi syytä kehittää, jotta toiminta voisi olla vieläkin asiakaslähtöisempää.

3.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen teossa käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisella tutkimuksella voidaan selvittää kysymyksiä jotka liittyvät lukumääriin ja prosenttiosuuksiin. Tavallisimmin aineistoa kerätään tutkimuslomakkeilla, joihin on sisällytetty valmiit vastausvaihtoehdot (Heikkilä 2014, 8). Tässä tutkimuksessa käytettiin lomaketta, joka sisälsi sekä monivalintakysymyksiä, että avoimia kysymyksiä. Jotkin kysymyksistä olivat sellaisia, ettei niihin olisi voinut monivalinnalla vastata tarpeeksi tarkasti. Esimerkiksi kysymys oheistuotteiden tarjonnasta oli kirjoittajan mielestä paras tehdä avoimena, jotta vastaajta voisivat kertoa millaisia toiveita heillä olisi valikoiman suhteen. Toinen vaihtoehto tähän olisi ollut ensin kysymys valmiilla vastausvaihtoehdoilla, josta sitten voitaisiin jatkaa avoimeen kysymykseen jossa voi täsmentää aiempaa vastaustaan. Toisaalta avoin kysymys saattaa olla huono vaihtoehto, mikäli on jo ennakoitavissa, että kysymykseen saattaisi tulla paljon samankaltaisia vastauksia. Myös tuntien ilmapiiriä koskeva kysymys oli avoin, koska kysymykseen saattaisi olla vaikeaa vastata valmiiden vastausvaihtoehtojen avulla. Kirjoittajan mielestä toimeksiantajan näkökulmasta kysymykseen saatiin arvokasta tietoa, kun vastaajilla oli mahdollisuus kertoa omin sanoin.

Kirjoittajan mielestä määrällinen tutkimus oli paras menetelmä, sillä tarkoitus on saada mahdollisimman hyvä kuva asiakkaiden tyytyväisyydestä yleisellä tasolla.

Koska kyseessä oli nuori yritys, oli kirjoittajan mielestä oleellisempaa muodostaa kokonaiskäsitys sen hetkisestä tilanteesta, jotta saataisiin tietää sen mahdolliset kehittämisen kohteet. Ensisijaisesti oli tarve saada mahdollisimman paljon tietoa, jonka perusteella voidaan sitten myöhemmissä vaiheissa mahdollisesti tehdä spesifimpiä tutkimuksia.

Tutkimuksessa tutkittiin kausitunneilla käyvien mielipiteitä liittyen harrastustiloihin ja -välineisiin, tuntitarjontaan, hintoihin, oheistuotteisiin sekä opetukseen ja ilmapiiriin liittyen. Paras tapa tavoittaa kaikki mahdolliset vastaajat oli siis netissä Google formsilla tehtävä kyselylomake, joka lähetettiin kohderyhmälle sähköpostiosoitteisiin. Kyselylomaketutkimuksissa hyvä puoli on se vie vastaajalta vain vähän aikaa, ja jokainen vastaaja saa kysymykset samassa muodossa. Tällöin esimerkiksi tutkijan äänenpaino tai eleet eivät pääse vaikuttamaan vastaajiin. Myös tutkimusaluetta voidaan kyselylomakkeen avulla laajentaa merkittävästi (Valli 2015, 44).

Sähköpostikyselyissä haasteena kuitenkin on muun muassa se, että kaikilla kohderyhmän jäsenillä ei välttämättä ole sähköpostiosoite ajan tasalla, tai he eivät välttämättä käytä sähköpostiaan säännöllisesti. Toisaalta myös haasteena on houkutella kaikki vastaamaan kyselyyn. Tämän vuoksi kyselyyn liitettiin arvonta, jonka voittajalle oli luvassa ilmainen kesäkurssi Pole and Powerissa. Kyselyyn vastaamiseen myös annettiin selkeä määräaika. Kyselylomake keräsi automaattisesti vastaajien sähköpostiosoitteet, mutta niitä ei yhdistetty vastauksiin vaan niitä käytettiin ainoastaan arvonnän toteuttamiseksi. Vastaajat olivat tietoisia sähköpostiosoitteiden keräämisestä. Tutkimuksessa käytetty asiakastytyväisyyskyselylomake löytyy liitteistä. (Liite 1.)

3.2 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen reliabiliteetti. Tutkimuksen reliabiliteetista puhuttaessa tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta. Sillä tarkoitetaan siis sitä, kuinka hyvin tutkimus kykenee antamaan tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. Mitä vähemmän sattuma

vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin, sitä luotettavampi se silloin on. Kun tutkimukseen valitaan oikeat mittarit, sen tulos on luotettavampi (Valli 2015, 139).

Vallin (2015, 41) mukaan tutkimusaineiston hankkimista varten ei aina ole olemassa valmista mittaria, vaan joskus tutkijan täytyy joko muokata jo olemassa olevaa mittaria tai rakentaa kokonaan uusi. Tuolloin täytyy pohtia miten asiat ovat mitattavissa ja mitä niistä mitataan. Ensimmäiseksi tulee huomioida tutkimuskohde, eli ketkä kyselyyn vastaavat. Erityisesti kysymysten laatiminen vaatii huolellisuutta, sillä niiden muoto aiheuttaa usein eniten virheitä tutkimustuloksiin. Tämän huomioiminen on tärkeää varsinkin silloin kun on kyse kyselylomakkeista, joihin vastaaja ei kenties voi tarkentaa omia vastauksiaan, mikä saattaaki aiheuttaa väärinkäsityksiä puolin sekä tutkijan että vastaajan puolesta. Kysymyksiä laatiessa tulisi Vallin mukaan (s. 41–42) muistaa, että niiden tulee rakentua tutkimusongelmien pohjalta. Tämän tutkimuksen kaksi tärkeintä tutkimusongelmaa olivat seuraavat: ovatko asiakkaat tyytyväisiä yritykseen ja sen toimintaan, ja miten toimintaa voitaisiin kehittää asiakkaiden mielestä.

Tutkimuksessa pyrittiin ensimmäiseksi selvittämään vastaajien taustatietoja sen osalta, millä kursseilla he käyvät ja mitä kautta ovat asiakkaiksi päätyneet. Tämän jälkeen siirryttiin kysymyksiin liittyen tuntitarjontaan ja sen monipuolisuuteen, aikatauluihin sekä konkreettisiin harrastustiloihin ja välineisiin. Tämän jälkeen kysymykset jatkuivat hintoihin ja oheistuotevalikoimaan liittyen, jonka jälkeen viimeisimpinä kysymyksinä esitettiin avoimia mielipidekysymyksiä, joihin vastaajilla oli mahdollista kertoa ajatuksiaan tarkemmin. Kysymykset oli asteteltu kysymyslomakkeelle niin, että niin sanotusti helpommat kysymykset olivat lomakkeen alussa ja lomakkeen loppuun sijoitettiin taas ne kysymykset, joiden vastauksia tuli miettiä hieman tarkemmin. Tällaisia kysymyksiä olivat esimerkiksi tuntin ilmapiiriä koskeva kysymys sekä kysymys tuntiopetuksen haastavuudesta ja monipuolisuudesta. Viimeisimpänä kohtana lomakkeella oli perinteinen palauteosio, johon vastaajat saivat jättää vapaat terveisensä Pole and Powerille.

3.3 Tutkimuksen tulokset

Tämä luku käsittää tutkimuksen tulokset sekä kyselyyn vastanneiden taustatiedot. Alussa käydään läpi tutkimukseen vastanneiden taustatietoja, minkä jälkeen käydään läpi saatuja tuloksia. Osaa tutkimuksen tuloksista on yleistetty useimmin esiintyneiden vastausten ja näkemysten perusteella.

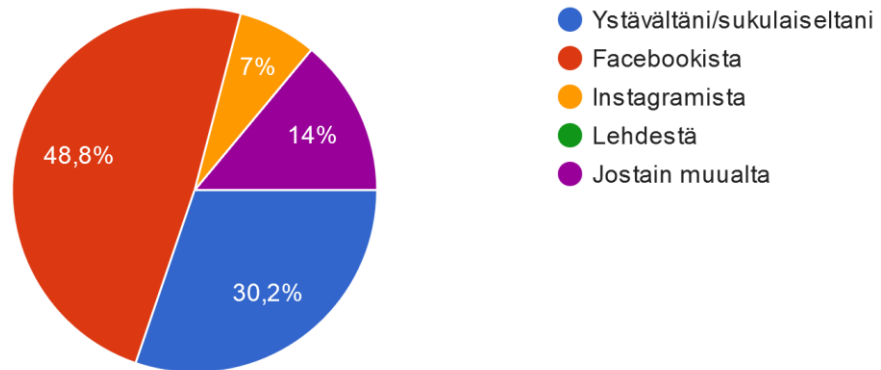
3.3.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

Tutkimukseen vastasi yhteensä 43 henkilöä, jotka olivat kaikki kausituntilaisia. Kaikki vastanneet olivat naisia. Vastanneiden sukupuolta ei kysytty kyselyssä, koska tutkimuksen tekijällä oli jo valmiiksi tieto siitä, että Pole and Powerin kausitunneilla ei ole vielä miehiä.

Pole and Powerista kuuleminen ensimmäisen kerran. Kuviosta (1) näkyy, että 43:sta vastaajasta noin puolet (48,8%) kuulivat Pole and Powerista ensimmäisen kerran Facebookista. Seuraavaksi eniten vastauksia sai ystävältäni/sukulaiseltani -vaihtoehto, jonka vastausprosentti oli 30,2%. Vaihtoehto Jostain muualta sai kolmanneksi eniten vastauksia (14%). Vähiten vastauksia sai vaihtoehto Instagram (7%), ja vaihtoehtoon lehdestä ei tullut lainkaan vastauksia.

Mistä kuulit ensimmäisen kerran Pole and Powerista?

43 vastausta



Kuvio 1

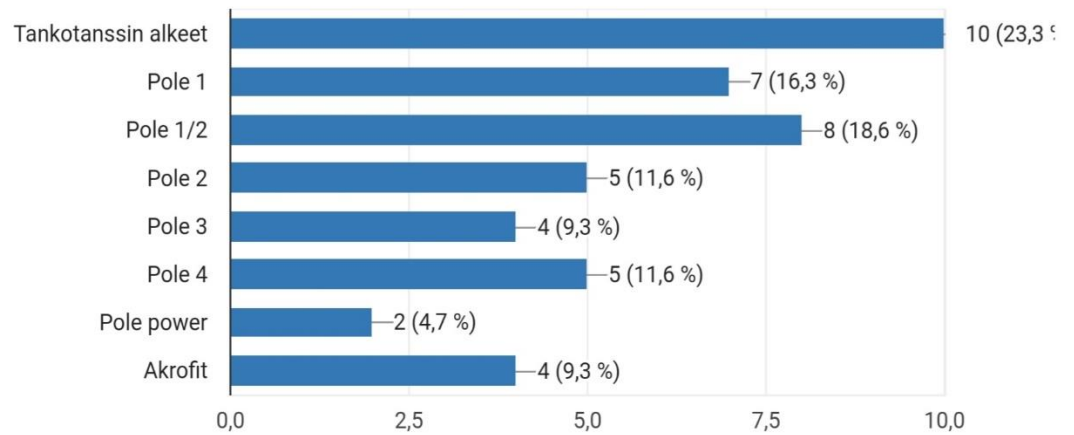
Kuvio 1. Mistä vastanneet ovat ensimmäistä kertaa kuulleet Pole and Powerista.

Vastanneiden kurssivalinnat. Tässä kysymyksessä oli mahdollista valita useampia vaihtoehtoja, jolloin vastausten prosenttimäärä on yli 100. Eniten kyselyyn vastanneita oli Tankotanssin alkeet-kurssilla, heitä oli yhteensä 10 kappaletta, eli 23,3% vastanneista. Seuraavaksi eniten vastauksia sai vaihtoehto Pole ½-kurssi, jonka valitsi 8 henkilöä (18,6%). Lähes yhtä paljon vastauksia sai vaihtoehto Pole 1, jonka valitsi 7 henkilöä (16,3%). Vastausvaihtoehdot Pole 2 sekä Pole 4 saivat molemmat 5 vastausta (11,6%) ja vastaavasti Pole 3 ja Akrofit saivat 4 vastausta (9,3%). Vähiten vastauksia sai Pole power -vaihtoehto, sen valitsi 2 henkilöä (4,7%). Vastauksista voidaan karkeasti päätellä seuraavaa: mitä vaikeampi kurssin taso on, sitä vähemmän sillä on osallistujia. (Kuvio 2.)

Millä kurssilla käyt?



43 vastausta



Kuvio 2

Kuvio 2. Vastanneiden kurssivalinnat.

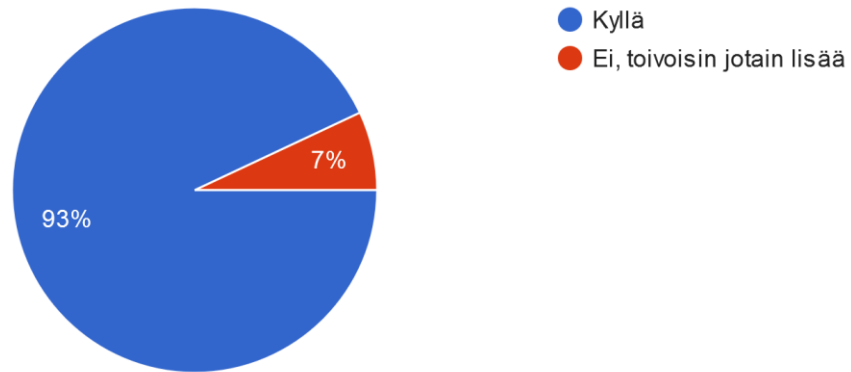
3.3.2 Aikatauluja ja tuntitarjontaa koskevat kysymykset

Tässä alaluvussa käsitellään vastanneiden tuntemuksia tuntitarjonnan monipuolisuudesta sekä myös vastanneiden toiveita tarjonnan suhteen. Luvussa käydään myös läpi vastanneiden mielipiteitä tuntien aikatauluista, sekä mahdollisten poissaolojen korvausmahdollisuuksista.

Tuntitarjonnan monipuolisuus sekä vastanneiden toivomukset tarjonnan suhteen. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että tuntitarjonta on tällä hetkellä riittävän monipuolista, tätä mieltä oli 40 henkilöä. Kuitenkin pieni osa vastaajista (3 henkilöä) vastasi, että tuntitarjonta ei ole riittävän monipuolista ja toivoisi jotain lisää. (Kuvio 3.)

Onko tuntitarjonta tarpeeksi monipuolista?

43 vastausta



Kuvio 3

Kuvio 3. Vastanneiden kokemukset tuntitarjonnan monipuolisuudesta.

Jatkokysymys niille, jotka vastasivat edelliseen kysymykseen ei. Vastaaajilta kysyttiin, millaista tarjontaa kaipaaisivat nykyisen tarjonnan lisäksi. Kysymykseen vastasi 3 henkilöä. Vastanneet toivoivat akrobatiatunteja, aerial silks- ja rengastrapetsitunteja, käsilläseisontaa sekä pole heels -tunteja. Vastanneet olivat siis kiinnostuneita myös muista akrobatian lajeista, kuin vain tankotanssista.

Vastanneiden mielipiteet tuntien aikatauluista sekä poissaolojen korvausmahdollisuuksista. Suurin osa kyselyyn vastanneista koki, että tuntien aikataulut ovat sopivat ja pystyvät aina tai useimmiten osallistumaan niille. Tämän vaihtoehdon valitsi 39 henkilöä. Lisää iltatunteja toivoi 5 henkilöä ja aamutunteja taas toivoi 3 henkilöä. Vastanneista yksi henkilö toivoi päivätunteja lisää.

Tuntien korvausmahdollisuudet. Edelliseen kysymykseen liittyen vastanneilta kysyttiin myös heidän kokemuksiaan siitä, miten helppoa on päästä korvaamaan mahdollisia poissaoloja tunneilta. Useimpia tunteja järjestetään kahtena ajankohtana, jolla on pyritty mahdollistamaan useimpien osallistuminen tunneille.

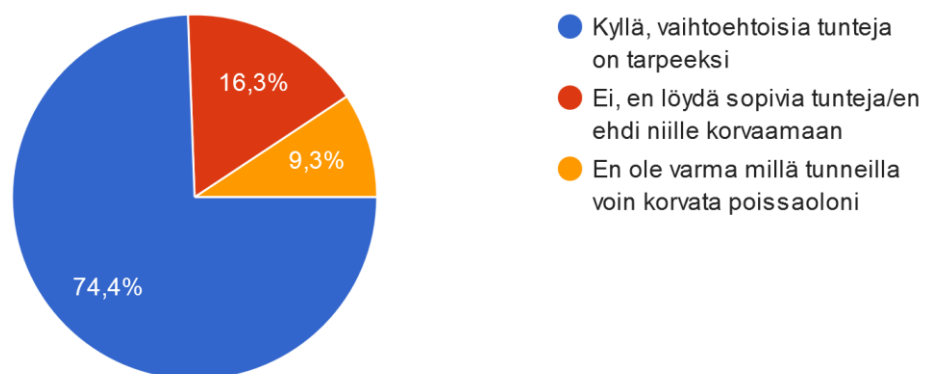
Vastaaajista 74,4% koki, että vaihtoehtoisia tunteja on tarpeeksi, joten omat poissaolot on helppoa päästä korvaamaan. Vastauksista voidaan päätellä, että tuntien aikataulut ja tarjonta ovat tällä hetkellä melko hyvin suunniteltu, sillä suurin

osa vastaajista kokee pääsevänsä osallistumaan tunneille hyvin, ja mikäli on poissa, voi korvata sen jollain toisella tunnilla.

Vastanneista 16,3% koki, että ei pysty korvaamaan tunteja helposti, koska eivät löydä sopivia tunteja tai eivät ehdi niille, kun taas 9,3% vastanneista kertoo, että ei ole varma sitä, millä tunneilla voisi korvata omat poissaolonsa. (Kuvio 4.) Tämä kertoo siitä, että asiakkaita voisi olla hyvä tiedottaa korvausmahdollisuuksista lisää. Toisaalta vastaus ei kerro kuitenkaan sitä, onko vastaajat itse pyrkineet selvittämään korvausmahdollisuuksiaan.

Onko poissaolot helppo päästä korvaamaan?

43 vastausta



Kuvio 4

Kuvio 4. Vastanneiden mielipiteet poissaolojen korvausmahdollisuuksista.

3.3.3 Harrastustiloja, -välineitä, oheistuotetarjontaa sekä hintoja koskevat kysymykset

Tässä alaluvussa avataan vastanneiden kokemuksia harrastustiloista ja -välineistä, hinnoista sekä oheistuotteiden tarjonnasta. Kysymykseen hinnoista ja alennuksista annettiin vastaajille valmiit vastausvaihtoehdot, mutta kysymyksiin puitteista ja

harrastusvälineistä, sekä oheistuotteiden tarjonnasta vastaajat saivat vastata vapaasti omin sanoin. Näitä vastauksia avataan seuraavissa alaluvuissa.

Vastanneiden ajatukset puitteista ja harrastusvälineistä. Tämän kysymyksen vastauksista kävi hyvin selkeästi ilmi, että kaikki vastanneet olivat tyytyväisiä sekä harrastustiloihin että -välineisiin. Noin puolet vastanneista vastasi kysymykseen pelkistetysti kyllä, kun taas vastaavasti toinen puoli vastaajista selvitti ajatuksiaan tarkemmin.

Kyllä. Tila ja välineet ovat todella hyvät.

Kyllä, ulkoovi tietty vähän ikävässä paikassa mutta muuten erittäin mukava paikka.

Kyllä, treenaaminen on kivaa kun on toimivat välineet ja pääsee testaamaan pito-aineita ennen ostopäätöstä.

Kyllä, tarjolla on monipuolisesti erilaista välinettä ja tarviketta.

Puitteet ovat kunnossa muuton jälkeen. Kivat tilat! Myös harrastusvälineet ovat todella hyviä.

Suihkua kaipaen. Muuten kaikki ok.

Mielestäni uudet tilat ovat hyvät ja ryhmäkoko sopiva. Ainakin näin talvella lämpötila on ollut hyvä. Toivottavasti kesällä ilmanvaihto pelaa.

Kyllä ja koko ajan tulee lisää mahdollisuuksia.

Kyllä. Peilejä enemmän, niin että taaemmilta tangoilta näkisi myös paremmin peilistä katsoa.

Välineet on hyvät ja tilat siistissä kunnossa.

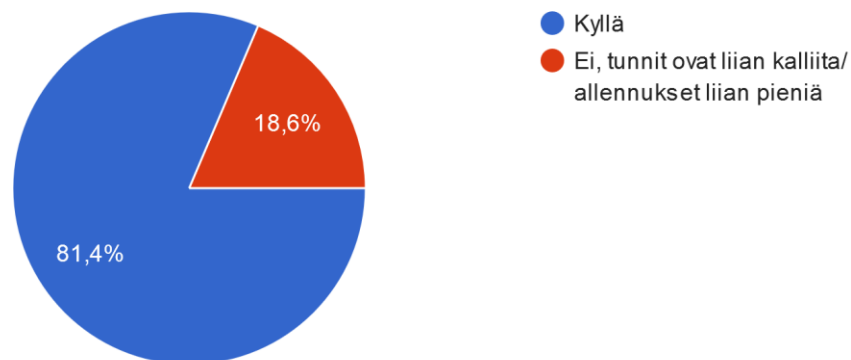
Vastauksista on havaittavissa että kyselyyn vastanneet ovat pääasiassa tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä harrastustiloihin ja -välineisiin. Muutamat vastanneet ovat antaneet myös kehitysehdotuksia, esimerkiksi peilejä on toivottu enemmän saliin, sekä mahdollisuutta suihkussa käymiseen toivottiin. Myös tiloihin oltiin tyytyväisiä,

ja osa vastanneista mainitsee erityisesti sen, että muuton jälkeen tilat ovat hyvät. Tässä asiakkaat ovat viitanneet vuoden 2018 lopussa tehtyyn muuttoon, jolloin Pole and Power siirtyi kuntosalin vuokratiloista kokonaan omiin tiloihin, mikä on selkeästi vaikuttanut myös asiakkaiden viihtymiseen.

Vastanneiden mielipide hinnoista ja alennuksista. Kuviosta käy ilmi, että selkeästi suurin osa vastanneista (81,4%) olivat tyytyväisiä tämän hetkiseen hinnastoon. Pieni osa vastanneista (18,6%) oli kuitenkin sitä mieltä, että tunnit ovat liian kalliita, tai alennukset ovat liian pieniä. (Kuvio 5.) Tähän kysymykseen olisi saattanut olla hyödyllistä tehdä jatkokysymys, jolla olisi selvitetty tarkemmin sitä, kumpaan asiakkaat olivat tyytymättömiä, hintoihin vai alennuksiin. Olisi myös voitu selvittää, miten vastaajat olisivat toivoneet asiaa muutettavan. Kyseessä oli kuitenkin prosentuaalisesti pieni osa vastaajista joten vastauksien perusteella ei välttämättä olisi vielä kannattavaa ryhtyä toimenpiteisiin.

Ovatko hinnat ja alennukset mielestäsi sopivat?

43 vastausta



Kuvio 5

Kuvio 5. Vastanneiden mielipiteet hinnoista ja alennuksista.

Vastanneiden ajatuksia siitä, onko oheistuotteita tarjolla riittävästi ja mitä he toivoisivat lisättävän. Tällä kysymyksellä pyrittiin selvittämään vastanneiden mielipidettä siitä, onko yrityksen puolesta tarjolla tarpeeksi oheistuotteita, kuten vaatteita ja griippiapuja. Vastanneilta myös kysyttiin mitä he toivoisivat valikoimaan lisättävän. Kysymykselle oli avoin vastauskenttä, johon vastaajat saivat vastata vapaasti omin sanoin. Käytännössä kaikki vastanneista kokivat, että valikoimaa on riittävästi. Muutamia toiveita valikoiman suhteen tuli ilmi vastauksissa, ja näitä vastauksia avataan seuraavaksi tässä luvussa tarkemmin.

Kyllä. Ehkä niitä voisi mainostaa enemmän.

Yrityksen laajentumisen jälkeen kyllä.

En osaa sanoa, sillä en ole tutustunut niihin tarpeeksi. Juomapullo tai shaker olisi mahtava!

Tähän mennessä olen löytänyt kaiken tarpeellisen, ja mikäli jotain puuttuu niin varmasti asiaa voidaan yrittää korjata tarpeen mukaan.

En koe tarvitsevani vielä joten titustumisasteella. Ainakin tarjontaa on.

Koen valikoiman olevan sopiva. Vaatteita voisi tietysti olla isompi valikoima, mutta ei varmastikkaan ole järkevää pitää niistä isoja varastoja.

Kyllä ja verkkokaupasta saa lisää, joten en välttämättä toivoisi valikoimaa lisättävän.

On, vähän liikaakin ehkä jopa houkutusia. Valikoimassa voisi olla ehkä hitusen enemmän värikkäitä vaatteita.

Vastauksista kävi ilmi, että toivomukset liittyivät lähinnä vaatteisiin tai muihin oheistuotteisiin. Pitoapuja, eli grippejä on kaikesta päätellen tarpeeksi, sillä niitä ei vastauksissa mainittu lainkaan. Vaatevalikoiman laajennus on ollut suunnitteilla jo muutaman kuukauden, joten toivomuksiin on todennäköisesti mahdollista vastata. Joku kyselyyn vastanneista jopa kertoi, että ei toivoisi valikoimaa lisättävän. Diplomi-insinööri Johanna Kirjavainen (2019) kertookin, että mikäli tuotevalikoima

on liian laaja, se saattaa asiakkaan näkökulmasta toimia jopa itseään vastaan. Yritykset, joilla oli keskitetympi valikoima ja tarkasti rajatut segmentit, saavuttivat parempia arvioita asiakkaiden keskuudessa, kuin muut, Kirjavainen toteaa.

3.3.4 Tuntien ilmapiiriä, vapaita treenejä sekä opetuksen haastavuutta ja monipuolisuutta koksevat kysymykset

Tässä alaluvussa käsitellään vastanneiden mielipiteitä tuntien ilmapiiristä sekä opetuksen haastavuudesta ja monipuolisuudesta avoimien kysymyksien avulla. Vastauksia avataan seuraavissa alaluvuissa. Alaluvuissa myös tarkastellaan vastanneiden mielipidettä siitä, onko vapaata treeniaikaa tarjolla riittävästi. Tähän kysymykseen on annettu valmiit vastausvaihtoehdot.

Tuntien ilmapiiri. Tässä kappaleessa käydään läpi kyselyyn osallistuneiden vastauksia tuntien ilmapiiriin liittyen. Kysymys oli avoin, joten vastanneet saivat kertoa omin sanoin mielipiteensä ja ajatuksensa. Vastauksista kävi ilmi, että kaikki vastaajista kokivat ilmapiirin olevan hyvä. Useat vastanneista myös kertoivat, että tunneilla on rento tunnelma.

Kyllä. Tunneille helppo ja mukava tämän puolesta tulla.

On, ilmapiiri on rento ja kaikilla on tekemisen meininki.

Ihan mieletön! Ei tarvi yhtään jännittää vaika ei osaa/pysty/jaksa! Tunnin jälkeen on ihana jäädä juttelemaan uusien tuttavuuksien kanssa.

On. Vetäjä on aivan huippu!

Loistava ilmapiiri! Tunneilla on helppo olla oma itsensä. Muita kannustetaan ja nauretaan yhdessä positiiviseen sävyyn kommelluksille.

Ilmapiiri aina rento ja kannustava.

On. Aina tosi kiva tulla.

Ilmapiiri on hyvä ja olen saanut kavereita harrastuksen parista.

Vastauksissa korostuu hyvän ilmapiirin lisäksi myös se, että vastanneiden mielestä tunteille on helppoa tulla. Tämä on useimmiten harrastajille tärkeä seikka. Fitness-harrastuksen ja kilpailun yleistyttyä hyvän ilmapiirin merkitys kasvaa entisestään.

Tuntiopetuksen monipuolisuus ja haastavuus. Tässä kappaleessa avataan vastanneiden kokemuksia ja ajatuksia siitä, miten monipuolisena ja haastavana he kokevat opetuksen Pole and Powerilla. Kysymys oli avoin, joten vastaajat saivat kertoa omin sanoin ajatuksistaan. Vastanneet tunsivat toisaalta haastetta ja monipuolisuutta olevan riittävästi, kun taas toisaalta joidenkin mielestä voisi olla enemmänkin. Tähän kysymykseen vastanneet antoivat omia kehitysehdotuksiaan hieman rohkeammin kuin aiempiin kysymyksiin.

Kyllä, välillä tuntuu ettei perässä pysy. Hyvälää tavalla toki. Joka tunnilta saa onnistumisen iloja, vaikkei kaikkea aina hallitsisi, niin aina kuitenkin jotain ja se vasta on mahtava tunne.

Kyllä. Opetus kannustaa ja on ammattitaitoista. Jokainen saa tehdä omalla tasollaan.

On, haastetta saa aina halutessaan lisää.

Kyllä on. Kaikki voivat edetä omaan tahtiinsa.

Koen opetuksen hyväksi. Mielestäni on hyvää, kun jos jokin liike on liian haastava, saa opetusta helpompaan versioon tai valmistavaan liikkeeseen. Taasen jos jokin liike sujuu helposti, saa ohjausta haastavampaan versioon.

On ja jos tuntuu helpolta niin ohjaaja kyllä osaa ehdottaa haastavampaa liikettä.

Kyllä, kiva että mennään yksilökohtaisesti eteenpäin ja pääsee kokeilemaan vaativampiakin liikkeitä vaikka taso ”ei riitä” mutta jos jokin on onnistunut ja haluaa yrittää haastavampaa versiota.

Opetus on ollut hyvää. Hyvä että liikkeitä kerrataan, vaikka välillä sitä puskisi vain eteenpäin ja kokeilisi jotain uutta. Opetus vie tunti tunnilta

eteenpäin, ja jokaisen tunnin jälkeen haluaa mennä itsenäisiin treeneihin harjoittelemaan uusia liikkeitä.

Suurin osa vastaajista koki, että tunneilla on riittävän monipuolista opetusta kaiken tasoisille. Vastaajat kertoivat, että on hyvä, kun tunneilla saa tehdä omaan tahtiinsa, ja liikkeitä helpotetaan tarpeen mukaan, mutta niitä myös voidaan tehdä haastavammiksi, mikäli se on tarpeen.

On ainakin haastavaa! Mutta lyhyitä koreota voisi olla myös perustunneilla.

Enemmän voisi olla vaihtoehtoisia liikkeitä. Monipuolisuutta on kyllä tunneilla!

Voisi olla haastavampakin.

Spinny tangolla tehtäviä liikkeitä voisi olla välillä.

Opetus on tarpeeksi haastavaa ja liikkeistä on tarjolla useampia variaatioita. Tunnin aikana voitaisiin käydä läpi useampia liikkeitä/komboja. Esimerkiksi yksi spinnikombo (10min) ja kaksi eri tempua (20min+20min) yhden tunnin aikana. Näin tuntiin tulisi enemmän vaihtelua eikä yhden epäonnistuneen liikkeen jälkeen jäisi huonoa fiilistä koko tunnista.

Toisinaan tunnin sisältö voisi olla monipuolisempaa ja useampia temppeja voisi olla.

Osa vastanneista koki, että vaihtelua voisi olla enemmän tunneilla, ja että erityisesti useampia temppeja tehtäisiin tuntien aikana. Jotkut vastaajista myös kokivat, että haastetta ei ole tunneilla tarpeeksi, tai että ainakin sitä voisi olla enemmän. Tunneilla haasteena onkin se, että jokaisella tasotunnilla on eri tasoisia treenaajia, jolloin tuntien rakenne tulisi koostaa niin, että jokainen saa niistä jotain irti. Tämän toteuttamiseksi hyvä keino onkin liikkeiden varioiminen jokaisen tason mukaan ja useampien vaihtoehtojen opettaminen.

Vapaiden treenien riittävyys. Tässä kappaleessa käydään läpi vastanneiden mielipidettä siitä, onko vapaita treeniaikoja tarjolla tarpeeksi.

Monivalintakysymykseen oli annettu valmiit vaihtoehdot, ja vastaukset kuvataan alla olevassa pylväsdiagrammissa (kuvio 7).

Vastaajista 30 henkilöä (69,8%) koki, että vapaita treeniaikoja on riittävästi. Loput 13 vastannutta toivoivat lisää vapaita treeniaikoja erityisesti ilta-aikaan. Myös aamu- ja päivämunneille oli kuitenkin kysyntää. Kuten aiemmissakin vastauksissa kävi ilmi, jotkut treenaajat haluavat ohjattujen treenien jälkeen päästä myös itsenäisesti harjoittelemaan oppimiaan liikkeitä.

3.3.5 Risut ja ruusut-osio: vastanneiden terveiset Pole and Powerille

Tässä alaluvussa avataan kyselyn viimeistä kysymystä, eli avointa osiota johon vastaajat saivat jättää omat terveisensä Pole and Powerille. Tähän osioon toivottiin vastaajilta vapaamuotoisia palautteita mihin tahansa Pole and Poweriin liittyviin asioihin. Palautteet olivat hyvin positiivisia. Alla avataan näitä palautteita, samankaltaiset palautteet on tiivistetty yhteen.

Ihan mahtava opettaja ja hienoa kun seinäjoella on taas tankotanssia tarjolla!

Vetäjät on hyviä ja osaavat asiansa.--

Ihana ja vastaanottava ilmapiiri. Tosi hyvää ja joustavaa palvelua. Monipuolinen tunti tarjonta.

Marianne on aivan ihana ohjaaja, viihdyn todella hyvin tunneilla vaikka en vielä mitään osaa! Todella positiivinen ja kannustava harrastus!

Kannustava ilmapiiri. Mukava käydä akrofitis.

Loistavaa toimintaa. Kannustava ja yhteisöllinen ilmapiiri. Asiat hoituvat hyvin ja helposti.

Mieletön laji joka koukuttaa ja tuo hymyn huulille. Sairastan masennusta, ja ihana kun saa nauraa itselleen ja riemuja onnistumisista, joissa myös Marianne mukana. Kehuu ja kannustaa.

Mariannelle isot kiitokset ohjauksesta! On tosi hyvä ohjaaja ja pystyy ottamaan kaikki huomioon tunnilla. Tunnelma treeneissä on aina rento, positiivinen ja tsemppaava, mutta silti Marianne saa ainakin mut aina haastamaan itseäni eikä menemään helpoimmalla.

Tykkään todella paljon itselle uudesta lajista ja iloisesta ohjaajasta!

Erityisesti ohjaajasta/ohjaajista vastanneet antoivat positiivista palautetta. Vastanneet kokivat, että ovat tunneille tervetulleita ja että ilmapiiri on hyvä ja kannustava. Osa vastanneista myös tuo esille, että on mukavaa päästä taas harrastamaan tankotanssia Seinäjoella, joten joukossa on sekä uusia harrastajia, että niitä, jotka ovat joskus aiemmin harrastaneet lajia.

Sopivan haastavaa ja monipuolista. Erilaisia lämmittelyitä ja venyttelyitä. Eipä ole toistaiseksi risuja annettavaksi.

Todella mukava ja haastava laji. Opettaa paljon ja pääsee haastamaan itseään. Välineet ja tilat ovat moitteettomat. Ohjaaja todella mukava ja ammattitaitoinen.

Olen ollut todella tyytyväinen, kiva kun saa edetä itselle sopivaan tahtiin eikä ole paineita oppia uusia liikkeitä yhden tunnin aikana.

Huippuja tyyppejä kivan harrastuksen parissa!

Ihanaa harrastaa tankotanssia näin hyvissä puitteissa!

Oli huippua päästä takaisin lajin pariin!

Kiitos mahdollisuudesta jatkaa tykättyä harrastusta myös uudella kotipaikkakunnalla.

Odotan mielenkiinnolla miten yritys kasvaa ja kehittyy toisena toimintavuotenaan. Valoisaa kevättä!

Jatka samaan malliin! On ollut kiva nähdä kuinka yritystä on viety koko ajan sopivasti eteenpäin.

Uusien tilojen myötä tunneilla käyminen on mukavempaa.

Erilaisia spesiaaleja tilaisuuksia on myös mukavasti.

Monet vastanneista olivat tyytyväisiä asioiden nykytilaan ja toivoivatkin että toimintaa jatkettaisiin samaan malliin. Uusista tiloista tuli kiitosta. Myös yrityksen kehityksestä ja tulevaisuudesta oltiin kiinnostuneita.

Ohjaaja aivan loistava ja ottaa huomioon hlökohtaiset "rajoitteet", antaa rauhassa sulatella uusia asioita. Koreotunteja kaipaisin enemmän, sillä nyt on mennyt juuri päälekkäin toisen harrastuksen kanssa. Myös viikonloppuna voisi olla tuntimahdollisuuksia, esim. La päivällä tai su illalla.

Uudet tilat on todella hyvät ja viihtyisät! Hienoa, kun on tarjolla vapaatreeneissakin renkaat, hammock ja rengastrapetsi tankojen lisäksi. Hyvä, kun tankotunteja saa myös muilla tunneilla, kuten venyttelyssä tai akrofitissä. Tällöin saa myös vaihtelua treeniin. Tunneille on aina hyvä fiilis tulla ja tunteilla on hyvä ilmapiiri. Mahtavaa saada myös workshoppeja studiolle! Iso plussa myös siitä että venyttely ja vapaatreeni on kausituntilaisille ilmaista.

Vuorotyöläistä helpottaisi valtavasti, jos tunnit eivät olisi kurssimuotoisia, vaan tunteja saisi varata ajanvarausjärjestelmästä kun niille pääsee. Näin olisi helpompi myös testailla muitakin lajeja ja harrastaa enemmän, useammin ja monipuolisemmin. Tällä hetkellä en voi vuorotyöläisenä osallistua kuin yhdelle kurssille kerralla (vapaatoiveita rajatusti), vaikka moni muukin kurssi kiinnostaisi paljonkin!

Tiedottamiseen toivoisin selkeyttä. Suurin osa tiedosta on instagramissa kuvien alla, jolloin tietoa etsiessä täytyy selata monet kuvat läpi ennenkuin oikea tieto löytyy, mikä on turhauttavaa ja aikaa vievää. Tätä voisi kehittää kirjoittamalla esimerkiksi aina kuvaan, mitä tietoa kuvan alta löytyy, jos tieto on oleellista. Myös nettisivuilla tiedottaminen on osittain puutteellista ja tieto löytyy ainoastaan instagramista. Lisäksi jokaiselle kurssille voisi olla oma whatsappryhmä, johon ilmoitetaan poissaolot ja sovitaan korvaukset sekä lisäksi yksi yhteinen ryhmä kaikkia koskevaan tiedottamiseen (nykyinen ryhmä). Tämän hetkiselä systeemillä viestiketju soi erittäin

usein asioista, jotka eivät koske minua mitenkään ja oleellinen tieto uppoaa viestiketjussa poissaoloilmoitusten sekaan.

Tankotanssin alkeita voisi olla illemmalle. En pääse korvaamaan alkeistunteja, kun myöhin alkeistunti alkaa jo klo 18. Saisi olla vaikka klo 19 yksi alkeistunti mahdollisuus.

Pidemmätkin treenit (esim. 1.5h) sopisivat kun käy kerran viikossa.

Olisi kivaa kun tunnit kestäisivät kauemman, niin ehtisi tehdä enemmän lajia ja myös lihaskuntoa ja lämmittelyä.

Toivottavasti toiminta jatkuu, on mahtava asia että Seinäjoella on mahdollisuus harrastaa tankotanssia! Toivoisin lisää erillisiä workshoppeja.

Tunneilla on mukava käydä, mahtava porukka! Vapaatreenit viikonloppuisin kiinnostaa (sunnuntai-ip?).

Myös kehitysehdotuksia saatiin jonkin verran. Osa ehdotuksista liittyi aikatauluihin, jotkut toivoivat muun muassa viikonlopputunteja sekä pidempiä tunteja. Myös tiedottamiseen toivottiin muutoksia, koska tämän hetkinen tiedotus koettiin sekavaksi ja paikoitellen puutteelliseksi. Tämä on kenties yksi oleellisimmista kehittämisen kohteista. Aikataulujen muuttaminen saattaa olla haastavaa ja aiheuttaa mahdollisesti paljon uudelleen järjestelyä.

4 YHTEENVETO JO JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada selville asiakkaiden mielipiteitä Pole and Powerin tarjonnasta ja toiminnasta. Opinnäytetyön tavoitteet olivat seuraavat: Asiakaskokemukseen perehtyminen sekä asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen Pole and Powerin kausituntiasiakkaille. Luvussa esitetään myös kehittämisen kohteita sekä mahdollisia ratkaisuja niihin.

Tutkimuksella oli tarkoitus selvittää Pole and Powerin asiakkaiden tyytyväisyyttä ja mielipiteitä. Karkeasti yksinkertaistettuna se tarkoittaa sitä, että kirjoittaja halusi tietää mitä mieltä asiakkaat ovat nyt, ja mitä he haluavat tulevaisuudessa. Tutkimusongelmat olivat siis alusta saakka selvillä: Ovatko asiakkaat tällä hetkellä tyytyväisiä yrityksen tarjoamiin tuotteisiin ja palveluihin, ja miten niitä voitaisiin kehittää jotta asiakkaiden tyytyväisyys nousisi entisestään.

Tämän opinnäytetyö tutkimuksellinen puoli, eli empiirinen osuus, muodostui asiakastyytyväisyyskyselystä, joka tehtiin toimeksiantotyönä Pole and Powerille. Yrittäjä toivoi, että ainakin seuraavia asioita selvitettäisiin:

- Millaista tarjontaa asiakkaat toivovat yritykseltä
- Mitä mieltä asiakkaat ovat hinnoista
- Asiakkaiden mielipiteitä oheistuotteista

Kyselyssä selvitettiin lyhyesti asiakkaiden taustaa, eli millä millä kurssilla he ovat ja mistä ovat kuulleet yrityksestä. Tämän lisäksi Kysely sisälsi monivalintakysymyksiä sekä muutamia avoimia kysymyksiä, jotta saataisiin selville mahdollisia kehitysehdotuksia sekä vapaamuotoisia palautteita. Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Kyselylomakkeet välitettiin asiakkaille sähköpostitse, jotta kynnys vastaamiseen olisi mahdollisimman matala. Vaikkakin kyselylomake keräsi automaattisesti vastanneiden sähköpostiosoitteet arvontaa varten, pysyivät vastaajat silti anonymoineina, koska niitä ei yhdistetty vastauksiin missään vaiheessa. Tutkimukseen vastasi yhteensä 43 henkilöä, joista suurin ryhmä oli tankotanssin alkeiskurssilaisia. Tutkimustulosten kannalta olisi ollut toivottavaa, että myös jatkokursseilta olisi saatu enemmän vastaajia, jotta olisi saatu lisää näkemyksiä myös niiltä, jotka ovat olleet yrityksen asiakkaita jo pidempään.

Tutkimustuloksista voitiin päätellä, että suurin osa Pole and Powerin kausituntiasiakkaista ovat joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä yritykseen ja sen toimintaan. Erityisesti asiakaspalveluun ja ilmapiiriin oltiin hyvin tyytyväisiä ja myös opetuksesta tuli positiivista palautetta. Harrastustiloihin vastanneet olivat myöskin pääosin tyytyväisiä, poikkeuksia lukuun ottamatta. Oheistuotteiden tarjontaan vastanneet olivat pääosin tyytyväisiä, tai sitten heillä ei ollut varsinaista mielipidettä asiasta lainkaan. Tästä voitiin päätellä, että useat vastanneista ovat melko uusia harrastajia, eikä heillä vielä välttämättä ole tietoa siitä, millaisia tuotteita tarvitsevat. Tämän perusteella saattaisikin olla trapeen markkinoida tuotteita lisää ja rohkaista asiakkaita tutustumaan niihin.

Vastausten perusteella tärkeimpiä kehittämisen kohteita olivat viestintä ja sen selkeys, sekä tuntitarjonnan aikataulut ja monipuolisuus. Viestintään toivottiin selkeyttä ja yhdenmukaisuutta. Viestintää voisi kehittää päivittämällä yrityksen kotisivut ja tekemällä niistä ensisijaisen tiedon lähteen. Kun kaikki olennainen tieto löytyy samasta lähteestä, välttään aikaa vievältä surffailulta kuvaviidakossa. Näin ollen sosiaalisen median kanavia voitaisiin hyödyntää niille ominaisempaan tapaan, kuten visuaalisen sisällön tuottamiseen sekä mainontaan.

Tuntitarjonnan monipuolisuuteen liittyen asiakkailla oli joitakin toiveita. Päällimmäisinä nousivat toiveet koreografioista, spinny-tangon käyttämisestä, korkokengillä tanssimisesta sekä hammockista. Näiden toiveiden toteuttaminen saattaa vaatia lisää resursseja, ja niiden sovittaminen jo täyteen aikatauluun saattaa olla haastavaa. Näiden toteuttamista suunnitellessa olisikin hyvä kartoittaa ensin kuinka paljon niille on kysyntää, jotta voidaan tietää, onko taloudellista järjestää näistä omia kurssejaan, vai olisiko kenties parempi järjestää näistä lajeista workshopeja, jolloin ne on helpompaa mahdollistaa aikatauluun. Myöskin asiakkaiden toiveet aikatauluista on mahdollista ottaa huomioon, mutta on syytä muistaa, että kaikkien aikatauluja ei ole mahdollista sovittaa toisiinsa. Tähän voisi olla ratkaisuna se, että tuntien aikataulut vaihtelisivat jonkin verran kausittain.

LÄHTEET

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus: tee asiakkaistasi faneja. 3. p. Helsinki: Kauppakamari.

Ajankohtaista. 2019. Väitös: Yrityksen liian laaja tuotevalikoima saattaa olla yhteydessä heikompaan suorituskyykyyn. [Verkkosivu]. Tampereen yliopisto, Tampereen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 22.4.2019]. Saatavana: <https://www.tuni.fi/fi/ajankohtaista/vaitos-yrityksen-liian-laaja-tuotevalikoima-saattaa-olla-yhteydessa-heikompaan>

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 27.4.2019]. Saatavana: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Kekäläinen, E. 2016. Recommended: Sisäinen viestintä sitouttaa, motivoi ja tuo tuloksia. [Verkkoartikkeli]. [Viitattu 12.5.2019]. Saatavana: <https://www.reco.fi/sisainen-viestinta-sitouttaa-motivoi-ja-tuo-tuloksia/>

Korkiakoski, K. & Gerdt, B. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. Liettua: Talentum Media Oy.

Pole and Power. 2019. Tankotanssia ja akrobatiaa Seinäjoella. [Verkkosivu]. [Viitattu 29.4.2019]. Saatavana: <http://www.poleandpower.com/>

Pole-a-holic. 2019. Tankotanssijan verkkokauppa. [Verkkosivu]. [Viitattu 29.4.2019]. Saatavana: <https://pole-a-holic.mycashflow.fi/>

Rajainmäki, M. 2017. Rodinia: Asiakasviestinnän viisi tärkeintä sääntöä. [Blogikirjoitus]. [Viitattu 14.5.2019]. Saatavana: <https://rodinia.fi/asiakasviestinnan-viisi-tarkeinta-saantoa/>

Salo, P. 2016. Myynti & Markkinointi: Vinkkejä asiakaskohtaamisiin. [Verkkolehti]. [Viitattu 11.5.2019]. Saatavana: <https://lehti.mma.fi/tyo-ura/vinkkeja-asiakaskohtaamisiin>

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2. uud. p. Juva: PS-kustannus.

LIITTEET

Liite 1. Pole and Powerin asiakastyytyväisyyskyselylomake

Liite 2. Avoimien kysymysten vastaukset

Pole and Power haluaa kuulla mielipiteesi!

Asiakastyytyväisyyskysely Pole and Powerin kausituntilaisille

Sähköpostiosoite

1. Mistä kuulit ensimmäisen kerran Pole and Powerista?

- Ystävältäni/sukulaiseltani
- Facebookista
- Instagramista
- Lehestä
- Jostain muualta

2. Millä kurssilla käyt?

- Tankotanssin alkeet
- Pole 1
- Pole 1/2
- Pole 2
- Pole 3
- Pole 4
- Pole power
- Akrofit

3. Onko tuntitarjonta tarpeeksi monipuolista?

- Kyllä
- Ei, toivoisin jotain lisää

4. Mikäli vastasit äskeiseen ei, mitä toivoisit lisää?

5. Ovatko tuntien aikataulut sopivat?

- Kyllä, ehdin aina tai useimmiten tunneille
- Ei, toivoisin lisää aamutunteja
- Ei, toivoisin lisää päivätunteja
- Ei, toivoisin lisää iltatunteja

6. Onko poissaolot helppo päästä korvaamaan?

- Kyllä, vaihtoehtoisia tunteja on tarpeeksi
- Ei, en löydä sopivia tunteja/en ehdi niille korvaamaan
- En ole varma millä tunneilla voin korvata poissaoloni

7. Ovatko puitteet ja harrastusvälineet mielestäsi kunnossa?

8. Ovatko hinnat ja alennukset mielestäsi sopivat?

- Kyllä
- Ei, tunnit ovat liian kalliita/alennukset liian pieniä

9. Onko oheistuotteita tarjolla riittävästi (vaatteita, griippiapuja, yms)? Mitä toivoisit lisättävän?

10. Onko tunneilla mielestäsi hyvä ilmapiiri?

11. Onko vapaita treenejä mielestäsi tarpeeksi?

- Kyllä
- toivoisin lisää iltatunteja
- Toivoisin lisää aamu-/päivätunteja

12. Onko opetus tunneilla tarpeeksi monipuolista/haastavaa?

13. Risut ja ruusut: Kerro vapaasti mielteitäsi tai terveiset Pole and Powerille! :)

- Liite 2. Avoimet vastaukset
-
- Kysymys 4. Mikäli vastasit äskeiseen ei, mitä toivoisit lisää?
- Aerial silks
- Toivoisin hammock ja rengastrapetsitunteja, mutta niitä onkin varmaan jo tulossa. Myös käsilläseisannon lyhytkurssi kiinnostaisi.
- Ihan vaan pelkkiä akrotunteja ja pole heels
-
- Kysymys 7. Ovatko puitteet ja harrastusvälineet mielestäsi kunnossa?
- Ovat kunnossa!
- Kyllä
- Kyllä
- Erittäin hyvä
- Kyllä
- Kyllä. Tilat ja välineet ovat todella hyvät.
- Kyllä ovat
- Kyllä, ulkoovi tietty vähän ikävässä paikassa mutta muuten erittäin kiva paikka
- Kyllä
- Niin hyvässä kuin mahdollista
- Kyllä, treenaaminen on kivaa kun on toimivat välineet ja pääsee testaamaan pitoaineita ennen ostopäätöstä
- Ovat, vastaavat täysin tarpeitani
- Kyllä.
- Kyllä
- Kyllä, tarjolla on monipuolisesti erilaista välinettä ja tarviketta
- On, tila on todella hyvä kokonaisuudessaan
- Kyllä :)
- Ovat kunnossa.
- Ovat
- Kyllä
- Puitteet ovat kunnossa muuton jälkeen. Kivat tilat! Myös harrastusvälineet ovat todella hyviä.
- Kyllä.
- Suihkua kaipaamaan. Muuten kaikki ok.

- Kyllä
- Kyllä
- Kyllä
- Kyllä
- Ovat
- Kyllä
- Kyllä on.
- Kyllä
- Kyllä
- Mielestäni uudet tilat ovat hyvät ja ryhmäkoko on sopiva. Ainakin näin talvella lämpötila on ollut hyvä. Toivottavasti kesällä ilmanvaihto pelaa.
- Joo
- Kyllä ja koko ajan tulee lisää mahdollisuuksia
- Kyllä. Peilejä enemmän, niin että taaemmilta tangoilta näkisi myös paremmin peilistä katsoa.
- On! Kiva, kun on vaihtelua myös tankojen pinnoitteella. Pääsee kokeilemaan miten eroaa ja mikä on itselle mukavin.
- Kyllä
- Kyllä
- Kyllä
- Kyllä, varsinkin nyt
- Välineet on hyvät ja tilat siistissä kunnossa
- Tilat on hyvät. Ei moitittavaa.
-
- Kysymys 9. Onko oheistuotteita tarjolla riittävästi (vaatteita, griippiapuja, yms)? Mitä toivoisit lisättävän?
- Kyllä.
- Kyllä. Ehkä niitä voisi mainostaa enemmän.
- On tarpeeksi
- Kyllä
- Yrityksen laajentumisen jälkeen kyllä
- Tarjontaa on reilusti.
- En osaa sanoa, sillä en ole tutustunut niihin täreiksi. Juomapullo tai shaker olisi mahtava!

- Kyllä
- on
- Valikoima on riittävä
- Tähän mennessä olen löytänyt kaiken tarpeellisen, ja mikäli jotain puuttuu niin varmasti asiaa voidaan yrittää korjata tarpeen mukaan.
- On
- Kyllä.
- Kyllä
- Kyllä
- On riittävästi
- -
- On.
- Kyllä
- ON riittävästi
- Mielestäni riittävästi.
- On mielestäni tarpeeksi
- En koe arvitsevani vielä joten titustumisasteella. Ainakin tarjontaa on.
- On riittävästi
- On riittävästi
- On riittävästi
- Kllä
- En tarvitse mitään
- Kyllä
- Kyllä on, ja tarvittava info tuotteista löytyy!! :)
-
- Kysymys 10. Onko tunneilla mielestäsi hyvä ilmapiiri?
- Pn!
- Ehdottomasti!
- Erittäin hyvä
- Erittäin hyvä
- On!
- Kyllä. Tunneille helppo ja mukava tämän puolesta tulla
- On joo.
- Yleisesti hyvä, helppo tulla.

- Kyllä
- On, ilmapiiri on rento ja kaikilla on tekemisen meininki
- Ihan mieletön! Ei tarvi yhtään jännittää vaikka ei osaa/pysty/jaksa! :) Tunnin jälkeen on ihana jäädä juttelemaan uusien tuttavuuksien kanssa.
- On
- Kyllö
- Kyllä
- Mahtava
- on. Vetäjä on aivan huippu!
- On!
- Kyllä
- Joo
- Loistava ilmapiiri! Tunneilla on helppo olla oma itsensä. Muita kannustetaan ja nauretaan yhdessä positiiviseen sävyyn kommelluksille.
- Kyllä on
- Todellakin on
- Kyllä
- Kyllä
- Erittäin hyvä
- On
- On
- Kyllä
- Kyllä on!
- Ilmapiiri on aina rento ja kannustava.
- Kyllä
- Kyllä
- Joo
- Kyllä
- On, mukavan rento
- Kyllä
- KYLLÄ!
- On
- Kyllä
- On. Aina tosi kiva tulla

- Tunneilla rento ja kannustava ilmapiiri
- Ilmapiiri on hyvä ja olen saanut kavereita harrastuksen kautta
-
- Kysymys 12. Onko opetus tunneilla tarpeeksi monipuolista/haastavaa?
- Kyllä.
- Kyllä, välillä tuntuu ettei perässä pysy. Hyvällä tavalla toki. Joka tunnilta saa onnistumisen iloja, vaikkei kaikkea aina hallitsisi, niin aina kuitenkin jotain ja se vasta on mahtava tunne.
- Kyllä
- On
- On ainakin haastavaa! Mutta lyhyitä koreoita voisi olla myös perustunneilla.
- Kyllä. Opetus kannustaa ja ammattitaitoista. Jokainen saa tehdä omalla tasollaan
- Enemmän voisi olla vaihtoehtoisia liikkeitä. Monipuolisuutta on kyllä tunneilla!
- Voisi olla haastavampaakin.
- kyllä
- On, haastetta saa aina halutessaan isää
- Tähän mennessä ainakin kyllä
- On
- Kyllä.
- Kyllö
- On, aina saa haastaa itseänsä sopivasti
- On
- ei ole moitittavaa
- On
- Kyllä
- Joo
- Kyllä on. Kaikki voivat edetä omaan tahtiinsa.
- Ehdottomasti
- Kyllä on
- Kyllä
- On
- Spinny tangolla tehtäviä liikkeitä voisi olla aina välillä
- On
- On

- Kyllä
- Kyllä on.
- Opetus on tarpeeksi haastavaa ja liikkeistä on tarjolla useampia variaatioita. Tunnin aikana voitaisiin käydä läpi useampia liikkeitä/komboja. Esimerkiksi yksi spinnikombo (10min) ja kaksi eri temppua (20min + 20min) yhden tunnin aikana. Näin tuntiin tulisi enemmän vaihtelua eikä yhden epäonnistuneen liikkeen jälkeen jäisi huonoa fiilistä koko tunnista.
- Kyllä
- Koen opetuksen hyväksi. Mielestäni on hyvää, kun jos jokin liike on liian haastava, saa opetusta helpompaan versioon tai valmistavaan liikkeeseen. Taasen jos jokin liike sujuu helposti, saa ohjausta haastavampaan versioon.
- Joo
- On ja jos tuntuu helpolta niin ohjaaja kyllä osaa ehdottaa haastavampaa liikettä
- Toisinaan tunnin sisältö voisi olla monipuolisempaa ja useampia temppuja voisi olla.
- Kyllä, kiva että mennään yksilökohtaisesti eteenpäin ja pääsee kokeilemaan vaativampiakin liikkeitä, vaikka taso "ei riitä" mutta jos jokin on onnistunut ja haluaa yrittää haastavampaa versiota.
- Kyllä
- Useimmiten
- On
- Kyllä
- Tunnit on monipuolisia sekä sopivan haastavia
- Opetus on ollut hyvää. Hyvä että liikkeitä kerrataan, vaikka välillä sitä puskisi vain eteenpäin ja kokeilisi jotain uutta. Opetus vie tunti tunnilta eteenpäin, ja jokaisen tunnin jälkeen haluaa mennä itsenäisiin treeneihin harjoittelemaan uusia liikkeitä.
-
- Kysymys 14. Risut ja ruusut: Kerro vapaasti mielteitäsi tai terveiset Pole and Powerille! :)
- Ihana Marianne, erittäin hyvä valmentaja!
- Sopivan haastavaa ja monipuolista. Erilaisia lämmittelyitä ja venyttelyitä. Eipä ole toistaiseksi risuja annettavaksi.
- Huippuja tyyppejä kivan harrastuksen parissa!
- Pidemmätkin treenit (esim 1.5h) sopisivat kun käy kerran viikossa

- Ohjaaja aivan loistava ja ottaa huomioon hlökohtaiset "rajoitteet", antaa rauhassa sulatella uusia asioita. Koreotunteja kaipaisin enemmän, sillä nyt mennyt juuri päälekkäin toisen harrastuksen kanssa. Myös viikonloppuna voisi olla tuntimahdollisuuksia, esim. La päivällä tai su illalla.
- Todella mukava ja haastava laji. Opettaa paljon ja pääsee haastamaan itseään. Välineet ja tilat moitteettomat. Ohjaaja todella mukava ja ammattitaitoinen.
- Ihan mahtava opettaja ja hienoa kun seinäjoella on taas tankotanssia tarjolla!
- Vetäjät on hyviä ja osaavat asiansa. Ainoa mikä itsellä osuu silmään niin on tankokaverin spottauksen uupuminen. Usea liike voi tuntua hurjalta se voi omien pelkojen takia jäädä tekemättä taikka sit voimat eivät vielä täysin riitä. Tankokaverin pieni tuki ja turva tekee hommasta varmempaa ja vetäjällekin helpompaa.
- Tykkään tosi paljon itselle uudesta lajista ja iloisesta ohjaajasta!
- Jatkakaa samaan malliin
- Marianne on aivan ihana ohjaaja, viihdyn todella hyvin tunneilla vaikka en vielä mitään osaa! 😊 Todella positiivinen ja kannustava harrastus!
- Ohjaaja/omistaja Marianne mukava, kaikki tuntevat varmasti olevansa tunneille tervetulleita!
- Odotan mielenkiinnolla miten yritys kasvaa ja kehittyy toisena toimintavuotenaan. Valoisaa kevättä!
- Ihana harrastus ja Marianne on aivan loistava!
- Jatka samaan malliin! On ollut kiva nähdä kuinka yritystä on viety koko ajan sopivasti eteenpäin.
- Uusien tilojen myötä tunneilla käyminen on mukavempaa
- Mainio harrastus missä saa todella haastaa itsensä :9
- Kannustava ilmapiiri. Mukava käydä akrofitis.
- Jatka samaan malliin !
- Kiitos mahdollisuudesta jatkaa tykättyä harrastusta myös uudella kotipaikkakunnalla :)
- Loistavaa toimintaa. Kannustava ja yhteisöllinen ilmapiiri. Asiat hoituvat hyvin ja helposti.
- 👍

- Mielellään laji joka koukuttaa ja tuo hymyn huulille. Sairastan masennusta, ja ihana kun saa nauraa itselleen ja riemuita onnistumisista, joissa myös Marianne mukana. Kehuu ja kannustaa.
- Olisi kivaa kun tunnit kestäisi kauemman, niin ehtisi tehdä enemmän lajia ja myös lihaskuntoa ja lämmittelyä :)
- Toivottavasti toiminta jatkuu, on mahtava asia että Seinäjoella on mahdollisuus harrastaa tankotanssia! :) Toivoisin lisää erillisiä workshoppeja.
- Tunneilla on mukava käydä, mahtava porukka! Vapaatreeneit viikonloppuisin kiinnostaa (sunnuntai-ip?).
- Kivoja tunteja!
- Erilaisia spesiaaleja tilaisuuksia on myös mukavasti
- Ruusuja vain 🌹
- Mukavat vetäjät ja aina mukava tulla tunneille!:)
- Uudet tilat on todella hyvät ja viihtyisät! Hienoa, kun on tarjolla vapaatreeneissäkin renkaat, hammock ja rengastrapetsi tankojen lisäksi. Hyvä, kun tankotunteja saa korvata myös muilla tunneilla, kuten venyttelyssä tai akrofitissä. Tällöin saa myös vaihtelua treeniin. Tunneille on aina hyvä fiilis tulla ja tunneilla on hyvä ilmapiiri. Mahtavaa saada myös workshoppeja studiolle! Iso plussa myös siitä, että venyttely ja vapaatreeni on kausituntitilaisille ilmaista!
-
- Vuorotyöläistä helpottaisi valtavasti, jos tunnit eivät olisi kurssimuotoisia, vaan tunteja saisi varata ajanvarausjärjestelmästä silloin kun niille pääsee. Näin olisi helpompaa myös testailla muitakin lajeja ja harrastaa enemmän, useammin ja monipuolisemmin. Tällä hetkellä en voi vuorotyöläisenä osallistua kuin yhdelle kurssille kerralla (vapaatoiveita rajatusti), vaikka moni muukin kurssi kiinnostaisi paljonkin!
-
- Tiedottamiseen toivoisin selkeyttä. Suurin osa tiedosta on instagramissa kuvien alla, jolloin tietoa etsiessä täytyy selata monet kuvat läpi ennenkuin oikea tieto löytyy, mikä on turhauttavaa ja aikaa vievää. Tätä voisi kehittää kirjoittamalla esimerkiksi aina kuvaan, mitä tietoa kuvan alta löytyy, jos tieto on oleellista. Myös nettisivuilla tiedottaminen on osittain puuttellista ja tieto löytyy ainoastaan instagramista. Lisäksi jokaiselle kurssille voisi olla esimerkiksi oma whatsappryhmä, johon ilmoitetaan poissaolot ja sovitaan korvaukset sekä lisäksi

yksi yhteinen ryhmä kaikkia koskevaan tiedottamiseen (nykyinen ryhmä). Tämän hetkiselä systeemillä viestiketju soi erittäin usein asioista, jotka ei koske minua mitenkään ja oleellinen tieto uppoaa viestiketjusse poissaoloilmoitusten sekaan.

- Olen ollut todella tyytyväinen, kiva kun saa edetä itselle sopivaan tahtiin eikä ole paineita oppia uusia liikkeitä yhden tunnin aikana.
- Mariannelle isot kiitokset ohjauksesta! On tosi hyvä ohjaaja ja pystyy ottamaan kaikki huomioon tunnilla. Tunnelma treeneissä on aina rento, positiivinen ja tsemppaava, mutta silti Marianne saa ainakin mut aina haastamaan itseäni, eikä menemään helpoimmalla. :)
- Kivat tunnit :)
- Ihanaa harrastaa tankotanssia näin hyvissä puitteissa!
- Mukava ja viihtyisä tankostudio!
- Ihana ja vastaanottava ilmapiiri. Tosi hyvää ja joustavaa palvelua. Monipuolinen tunti tarjonta.
- Tankotanssin alkeita voisi olla illemmalle. En pääse korvaamaan alkeistunteja, kun myöhin alkeistunti alkaa jo klo 18. Saisi olla vaikka klo 19 yksi alkeistunti mahdollisuus :)
- Mukavaa kevättä!
- Hyvä tekemisen meininki!
- On aina mukava tulla
- Oli huippua päästä takaisin lajin pariin!
- Kiitos!