

This is a self-archived version of the original publication.

The self-archived version is a final draft of the original publication.

To cite this, use the original publication:

Santaharju, A. & Hyötilä, M. 2022. Palvelukokemuksen suunnittelu asiakaslähtöiseksi – Case TUAS Studental. Talk-verkkolehti, Yrittäjyys / Entrepreneurship 13.12.2022.

Link to the original publication: <https://talk.turkuamk.fi/yrittajyys/palvelukokemuksen-suunnittelu-asiakaslaittoiseksi-case-tuas-studental/>

All material supplied via Turku UAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

Palvelukokemuksen suunnittelu asiakaslähtöiseksi – Case TUAS Studental

13.12.2022

Kirjoittajat

Annamari Santaharju suuhygienisti, YAMK-opiskelija, Turun ammattikorkeakoulu

Minna Hyötilä suuhygienisti, TtM, lehtori, terveystalvasta vastaava johtaja, Turun ammattikorkeakoulu

Nykypäivän kuluttajat ovat hyvin tietoisia saatavilla olevista palveluista ja palveluita tuottavista yrityksistä. Yrittäjän ja yrityksen on panostettava näkyvyyteen niin digitaalisesti kuin perinteisin välinein.

Asiakashankintaan vaikuttavat oleellisesti markkinointi ja viestintä. Yrityksen on huomattava, mitkä seikat vaikuttavat asiakaskokemukseen ja millä perusteella kuluttaja valitsee juuri kyseisen palvelun. Laadukas asiakaskokemus on myyntivaltti uusia asiakkaita hankittaessa ja sitouttaessa vanhoja asiakkaita yrityksen toimintaan.

Sun hyvä elämä -klinikka

Turun ammattikorkeakoulun Sun hyvä elämä -klinikalla tuotetaan yksityisiä terveydenhuollon palveluja. Kyseessä on moniammatillinen harjoitteluympäristö, jossa on palvelutarjontaa niin fysio- ja toimintaterapian, laboratoriotutkimusten kuin suun terveydenhuollon palveluissa (Turun ammattikorkeakoulu 2022).

Sun hyvä elämä -klinikalla tuotetaan yksityisiä terveydenhuollon palveluja

Sun hyvä elämä -klinikalla työskentelemällä opiskelijat saavat arvokasta kokemusta työelämästä ja yritystoiminnasta. Suun terveydenhuollon palveluita tuotetaan TUAS StuDentalissa Medisiina D:ssä osana Sun Hyvä elämä -klinikkaa. Koulutuksen oppimissuunnitelmassa on otettu huomioon suuhygienistiopiskelijan valmiuksien kehittäminen yritystoiminnassa. Yrittäjyyteen integroituvalla opintojaksolla on tavoitteena osata suun terveydenhuollon ammatinharjoittamisen ja yrittäjyyden perusteet sekä omaksua yrittäjämäinen toimintatapa. Opiskelija tutustuu yrittäjyyden kontekstiin niin lainsäädännön kuin asiakaslähtöisyydenkin näkökulmasta. Suuhygienistiopiskelija toteuttaa yrittäjyyteen valmistavan harjoittelun Turun ammattikorkeakoulun TUAS StuDental-klinikalla. (Turun ammattikorkeakoulu 2022.)

Asiakaskokemuksen määrittelyllä parannetaan palvelua

Jotta yritykselle saadaan hankittua uusia asiakkaita ja sitoutettua vanhat asiakkaat, yrityksen tulee paneutua seikkoihin, jotka tuottavat asiakkaalle arvoa. Nykypäiväinen tapa ymmärtää asiakasta ja asiakkaan tarpeita on palvelumuotoilu (service design).

Santaharju (2022) YAMK opinnäytetyössä paneuduttiin palvelumuotoilun lähestymistavalla asiakashankintaan ja asiakaskokemuksen parantamiseen markkinoinnin ja viestinnän välineillä. Kohdeorganisaatio oli Turun ammattikorkeakoulun Sun hyvä elämä -klinikan TUAS StuDental. Opinnäytetyössä selvitettiin erilaisten kehittämismenetelmien avulla vaikuttavia toimenpiteitä TUAS Studentalin asiakashankintaan. Lisäksi tarkasteltiin, millaisilla keinoilla asiakaskokemusta voidaan parantaa ja miten luodaan asiakkaalle miellyttävä ja selkeä palvelukokemus.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi markkinointi- ja viestintäsuunnitelma, jossa on koottu asiakaskokemusta parantavia toimenpiteitä toteutettavaksi suun terveydenhuollon yksityisissä palveluissa TUAS StuDental -klinikalla.

YAMK opinnäytetyön tekeminen oli merkityksellinen TUAS Studentalin kehittymisen kannalta. Kehittämällä TUAS StuDentalin asiakaslähtöistä palvelua, saadaan klinikan toimintaa laajennettua. Tämä lisää opiskelijoille tärkeää kokemusta yritystoiminnasta oikeissa asiakastilanteissa ja samaan aikaan tehdään Sun hyvä elämä -klinikan toimintaa tunnetuksi Varsinais-Suomen alueella. Tämän kehittämisprojektin tuotoksen avulla voidaan ratkaista TUAS StuDentalin asiakashankinnan haasteita, koska jo pienillä toimenpiteillä saadaan uusien asiakkaiden hankintaa kasvatettua.

Kehittämällä TUAS StuDentalin asiakaslähtöistä palvelua, saadaan klinikan toimintaa laajennettua

Kehittämisprojektin toimenpiteillä pyritään välillisesti vastaamaan myös suun terveydenhuollon hoitojonojen lyhentämiseen. Suora käytännön merkitys tällä työllä on kansanterveydellisesti haasteellisen suun terveydenhuollon asiakkaiden hoitoon pääsyn nopeuttamiseksi Sun hyvä elämä -klinikan toiminta-alueella kilpailukykyiseen hintaan.

On tärkeää kannustaa opiskelijoita yrittäjyyteen

Tämän toimeksiantona saadun YAMK-opinnäytetyön ja sen tuotoksen pohjalta voidaan konkreettisesti kehittää Sun hyvä elämä -klinikan suun terveydenhuollon palveluita. Työn tuotosta voidaan soveltaa myös muiden alojen toimintaympäristöissä.

Kun opiskelijoita kannustetaan yrittäjyyteen jo opiskeluaikana saadaan Suomeen lisää rohkeutta tarttua yrittäjyyteen myös terveydenhuollon alalla

Kannustamalla ja ohjaamalla opiskelijoita yrittäjyyteen jo opiskeluaikana saadaan Suomeen lisää osaamista yritystoimintaan sekä rohkeutta tarttua yrittäjyyteen terveydenhuollon alalla. Työelämä vaatii jatkuvaa kehittämistä ja digitalisaation myötä eri viestintäkanavat – ja välineet tulisi olla hallinnassa eri alojen osajilla. Tämän vuoksi yritysmaailman kehittämisen ja erilaisten palveluiden tarjonnan perusperiaatteet on hyvä olla opiskelijoilla tiedossa.

Lähteet:

Turun ammattikorkeakoulu. 2022. Meille Sun hyvä elämä on tärkeä. Viitattu 1.9.22 <https://www.turkuamk.fi/fi/tyoelamapalvelut/sunhyvaelama/>

Turun ammattikorkeakoulu. 2022. Opinto-opas. Suuhygienisti (AMK). Viitattu 1.9.22 <https://opinto-opas.turkuamk.fi/fi/21632/fi/76589/PSUUNS22/year/2022>

Opinnäytetyön pysyvä osoite: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022120626714>