



# **PALVELUNEUVONNAN LAATU**

## **Monikanavaisuuteen ohjaus**

**Henni Haavisto**

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2014  
Liiketalouden koulutusoh-  
jelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Tampere University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma

HENNI HAAVISTO:  
Palveluneuvonnan laatu  
Monikanavaisuuteen ohjaus

Opinnäytetyö 39 sivua, joista liitteitä 3 sivua  
Marraskuu 2014

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli toteuttaa haastattelu Nordea Pankki Suomi Oyj:n Lempäälän konttorin asiakkaille. Haastattelun tarkoituksena oli saada selville, kuinka laadukasta palveluneuvonta on pääpainon ollessa monikanavaisuuteen ohjaamisessa. Haastatteluilla pyrittiin saamaan selville, minkälaista ohjausta asiakkaat olivat saaneet monikanavapalveluihin, minkälaista ohjausta he haluaisivat ja tarvitsisivat ja, mitä neuvonnassa voisi tehdä enemmän tai paremmin, jotta asiakkaat käyttäisivät enemmän monikanavapalveluita. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, millaisia kehitysehdotuksia asiakkailta oli palvelulle ja sen laadulle. Tutkimus toteutettiin laadullisena teemahaastatteluna.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa toimeksiantajan esittelyn jälkeen käsitellään palveluneuvontaa yleisesti, laatua teoriana, palveluneuvonnan luonteen muuttumista sekä esitellään monikanavapalvelut, joita työ koskee. Työn loppupuolella esitellään tutkimusmenetelmä ja sen kulku ja kerrotaan tutkimuksen tulokset. Yhteenvedossa pohditaan lopuksi työn tuloksia ja esitetään kehitysehdotuksia haastattelujen perusteella.

Tutkimuksesta kävi ilmi, että asiakkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä palvelun laatuun. Tietoisuus monikanavapalveluista on hyvä, mutta läheskään kaikki eivät ole saaneet niihin riittävästi ohjausta. Uusien palveluiden käyttöönottoon kaivataan suurimmaksi osaksi nimenomaan henkilökohtaista ja konkreettista ohjausta. Henkilökohtaisen ohjauksen tärkeys korostuu, kun asiakas on haluttomampi ottamaan uutta palvelua käyttöönsä.

Tulosten mukaan monikanavaisuuteen ohjaukseen tulisi panostaa enemmän ja niitä tulisi tarjota asiakkaille aktiivisemmin. Konkreettinen ohjaus olisi suurimmalle osalle asiakkaista paras tapa palveluiden käyttöönotossa. Neuvontaan kaivattiin myös enemmän oma-aloitteisuutta ja henkilökohtaisuutta. Monet kokivat juuri henkilökohtaisen palvelun tärkeäksi.

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Administration

HENNI HAAVISTO:  
The Quality of Service Guidance  
Guidance for using Multichannel Services

Bachelor's thesis 39 pages, appendices 3 pages  
November 2014

---

The aim of this thesis was to investigate the quality of service guidance at the Lempäälä branch of Nordea Bank Finland plc. The main focus was on guiding customers to use multichannel services. For this research, interviews were conducted with customers of Nordea's Lempäälä branch. The objectives of the interviews were to find out what kind of guidance customers had received for using multichannel services, what kind of guidance they would like to have and what improvements could be made in the helpdesk service so that customers would use multichannel services more. A further aim was to discover what kind of ideas customers had for developing service and its quality. Qualitative research methodology was used.

The theory part of the thesis starts with a description of Nordea Bank and its Lempäälä branch. After this introduction, there are sections on service counselling in general, quality as a theory, and changes in the nature of service counselling. This is followed by an introduction to multichannel services, which is the main focus of this thesis. In the later chapters of the thesis, the research method and the course of the research are described, and the results of the research are presented. In the conclusion, the results of the research are discussed and reflected on, and ideas for development are proposed, based on the interview findings.

According to the interview material, customers are mostly happy with the quality of the bank's service. Customer's awareness of the bank's multichannel services is good, but not nearly everybody had had adequate guidance in using them. Before customers are willing to start using new services, they need specific, personal and concrete guidance. The importance of individual guidance is emphasized when a customer shows reluctance to use a new service.

According to the results of the survey, there should be more investment in guiding customers to use multichannel services and guidance should be offered to the customers more actively. For most customers, concrete guidance would be the best way to get them to start using a new service. Customers also wanted more pro-active and personalized service from the service desk. Many felt that particularly personal service was important.

---

Key words: service counselling, quality, banking services, self service

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY .....	8
	2.1 Nordea Pankki Suomi Oyj .....	8
	2.2 Lempäälän konttori .....	8
3	PALVELUNEUVONTA.....	10
	3.1 Palveluneuvoja.....	10
	3.2 Asiakaspalveluprosessi .....	10
	3.3 Palveluympäristö .....	12
4	PALVELUNEUVONNAN LAATU .....	13
	4.1 Laadun määritelmä .....	14
	4.2 Palvelun laadun ulottuvuudet.....	15
	4.3 Kovat ja pehmeät laatutekijät .....	17
	4.4 Totuuden hetket .....	17
5	PALVELUNEUVONNAN TARVE.....	19
	5.1 Pankkiasioinnin luonteen muuttuminen.....	19
	5.2 Monikanavaisuuteen ohjaus.....	20
6	MONIKANAVAPALVELUT .....	22
	6.1 Otto-automaatti ja TalletusOtto-automaatti .....	22
	6.2 Käteisen rahan nostaminen kaupoista.....	22
	6.3 Maksukortit.....	22
	6.3.1 Lähimaksuominaisuus.....	23
	6.4 Laskunmaksuautomaatti .....	23
	6.5 E-lasku .....	24
	6.6 Puhelinpalvelu .....	24
	6.7 Verkkopankki.....	24
	6.8 Mobiilipankki.....	25
7	LAADULLINEN TUTKIMUS .....	26
	7.1 Haastattelukysymykset .....	26
	7.2 Haastattelujen toteutus .....	26
	7.3 Aineiston analysointi .....	27
8	TUTKIMUSTULOKSET.....	28
	8.1 Monikanavaisuuteen ohjaus.....	28
	8.1.1 Tietoisuus .....	29
	8.1.2 Ohjauksen tarve.....	29
	8.2 Neuvonnan laatu .....	30
	8.3 Kehitysehdotukset.....	31

9 POHDINTA.....	33
LÄHTEET.....	35
LIITTEET .....	37
Liite 1. Haastattelulomake.....	37

## 1 JOHDANTO

Nykyajan kilpailluilla markkinoilla on yritysten keksittävä keinot tehdä tulosta ja pitää asiakkaat tyytyväisinä. Monet yritykset kääntävät huomionsa laadukkaaseen palveluun. Rissasen (2006, 114) mukaan palvelun laadun kehittäminen onkin erinomainen keino tulosten ja kannattavuuden parantamiseen. Sen takia yrityksiä on aina välillä kuunneltava niitä, jotka palvelun laadun määrittelevät eli asiakkaita. Niin on tehty myös tässä opinnäytetyössä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa, kuinka laadukasta palveluneuvonta Lempäälän Nordean konttorissa on. Erityisen huomion kohteena on monikanavaisuuden ohjaus ja kuinka hyvin se toimii. Maailma on muuttumassa sähköisempään suuntaan ja myös finanssiryhmittymät haluavat olla tässä kehityksessä mukana. Finanssiryhmittymät ovatkin olleet kehityksessä mukana etulinjassa. Sähköiset itsepalvelukanavat mahdollistavat kustannussäästöjä ja toiminnan tehostamisen, mikä on yritykselle kannattavaa. Myös käteisen rahan käsittely ja laskujen maksaminen konttorissa vähenee koko ajan. Asiakkaita halutaan ohjata hoitamaan nämä pankkiasiat itsepalvelukanavien kautta.

Tavoitteena oli saada selville, minkälaista ohjausta asiakkaat olivat saaneet monikanavapalveluihin, minkälaista ohjausta monikanavapalveluihin he haluaisivat ja tarvitsisivat ja, mitä neuvonnassa voisi tehdä enemmän tai paremmin, jotta ihmiset käyttäisivät enemmän monikanavapalveluita. Tutkimuksen tavoitteena oli myös selvittää, millaisia kehitysehdotuksia asiakkailla oli palvelulle ja sen laadulle. Monikanavapalveluilla ymmärretään tässä työssä juuri ne itsepalvelukanavat, joilla asiakkaat voivat sähköisesti tai muuten konttorissa käymättä hoitaa pankkiasioitaan. Näitä palveluita ovat esimerkiksi kortit, verkkopankki, mobiilipankki ja käteisen rahan nostaminen palvelua tarjoavien kauppojen kassoilta.

Tutkimus toteutettiin laadullisena kenttätutkimuksena yksilöhaastatteluja hyödyntäen Nordea Pankki Suomi Oy:lle. Tulosten analysoinnissa käytin teemoittelua. Alkuperäisenä tavoitteena oli myös löytää erilaisia tyyppisiä haastateltavien joukosta. Selkeitä tyyppisiä tutkimus ei kuitenkaan antanut. Opinnäytetyö sisältää teoriaosuuden, jossa käsitellään palveluneuvontaa yleisesti, laatua teoriana, palveluneuvonnan tarvetta pankkiasioinnin luonteen muuttumisen kautta sekä esitellään monikanavapalvelut, jotka tut-

kimuksessa ovat mukana. Teoriaosuuden jälkeen on osio itse tutkimuksesta, sen toteutuksesta ja tuloksista. Pohdinta-osiossa kokoan yhteen tutkimuksen tulokset ja esittelen keinoja, miten palveluneuvojat voivat paremmin omalta osaltaan ohjata asiakkaita käyttämään monikanavapalveluita ja millaista ohjauksen tulisi olla, jotta asiakkaat saataisiin niitä käyttämään.

## **2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY**

### **2.1 Nordea Pankki Suomi Oyj**

Toimeksiantajana tällä opinnäytetyöllä toimii Nordea Pankki Suomi Oyj ja tarkemmin Lempäälän konttori. Nordea Pankki Suomi Oyj on Pohjoismaiden suurin finanssipalvelukonserni, joka tarjoaa asiakkailleen pankkitoimintaan, varallisuudenhoitoon ja vakuutuksiin liittyviä palveluita. Nordean tärkein arvo on luoda erinomaisia asiakaskokemuksia ja pyrkiä ylittämään asiakkaan odotukset. Konsernin tavoitteena on luoda kestäviä asiakassuhteita, jotka perustuvat asiakaspalvelun erinomaisuuteen ja luottamukseen. (Nordean tilinpäätöstiedote 2013)

Nordean visiona on luoda merkittävää arvoa asiakkailleen sekä olla tunnettu osaavasta ja ammattitaitoisesta henkilöstöstään. Nordea kehitti vuonna 2012 palveluitaan sekä osaamistaan entisestään nimenomaan luodakseen asiakkailleen lisäarvoa palveluiden kautta. Nordea on edelleen hyödyntänyt teknologian kehitystä palvelutarjontansa laajentamisessa, millä on mahdollistettu entistä kokonaisvaltaisempi asiointi asiakkaalle. Nordealla oli vuonna 2012 asiakkaita noin 11 miljoonaa. (Nordean tilinpäätöstiedote 2013)

Konsernissa aloitettiin tehostamissuunnitelma vuonna 2011. Tavoitteena oli luoda pohjaa tulevaisuuden pankkitoimintamallille. Tehostaminen on tarkoittanut konttorien ja henkilöstön määrien tarkentamista, sillä asioinnin luonne on muuttunut kehityksen myötä. Vuoden 2012 lopussa Nordealla oli Suomessa konttoreita yhteensä 235 ja henkilöstömäärä koko konsernilla oli 31 500. (Kankare 2013)

### **2.2 Lempäälän konttori**

Toimeksiantajakonttorin palveluihin kuuluvat kassa- ja neuvontapalvelut. Sijoitusasian tuntijan palvelut ovat asiakkaiden käytettävissä kerran viikossa. Konttorissa on mahdollista hyödyntää tarpeen mukaan alueen lakimiehen palveluita ja kutsua tämä vierailemaan konttorilla.



Konttorinjohtajan lisäksi yksikkö työllistää viisi henkilökohtaista pankkineuvojaa, neljä palveluneuvojaa, joista yksi toimii osa-aikaisena, sekä yhden yrityksen pankkineuvojan. Yksi pankkineuvoja on erikoistunut varakkaampien premium-asiakkaiden hoitoon ja yksi palveluneuvoja toimii myös pienyritysnevojana hoitaen toiminimien, yhdistysten ja pienten yritysten pankkiasioita.

Henkilökohtaiset pankkineuvojat ottavat asiakkaita vastaan ajanvarauksilla. Neuvontapalveluihin tulee asiakkaita niin ajanvarauksilla kuin vuoronumerollakin. Kassapalvelut ovat konttorissa avoinna joka arkipäivä aikavälillä 10-13. Kassapalvelut ovat kuitenkin poistumassa konttorin palvelutarjonnasta marraskuussa 2014.

### **3 PALVELUNEUVONTA**

#### **3.1 Palveluneuvoja**

Palveluneuvojan toimenkuva on laaja ja siihen kuuluu pankkipalvelujen esittely ja myynti. Toimenkuvaan voi kuulua erikoistuminen johonkin tiettyyn palveluun, mutta palveluneuvojalla on oltava monipuolinen tuntemus pankkitoiminnoista. Erilaisten asiakkaiden palveleminen vaatii erilaista osaamista. Työ on neuvontapainotteista asiakaspalvelua. Palveluneuvojien määrä vaihtelee konttorin koosta riippuen. Heidän esimiehenään toimii konttorinjohtaja tai vastaava. (Palkkavertailu 2013.) Monipuolinen osaaminen korostuu varmasti mitä pienemmästä konttorista on kyse. Kun työntekijöitä on enemmän, voivat kaikki keskittyä enemmän omaan erikoisalaansa, mutta pienemmässä konttorissa on joustettava enemmän.

Palveluneuvoja toimii asiakaspalvelijana ja näin ollen myös linkkinä asiakkaan ja yhtiön välillä. Asiakaspalvelijana hän saa arvokasta tietoa asiakkaista, jota voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä, mikäli tiedon tallentamisesta huolehditaan. Asiakaskontaktien hoitaminen onkin työnä tärkeää ja vaatii kykyä tasapainotella palvelun laadun ja tuottavuuden välillä. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 64.) Palveluneuvojilla, jotka työskentelevät niin sanotusti tiskissä eli neuvontapalveluissa on haastetta järjestää aika asiakaskontaktien hoitamiseen. Samaan aikaan kun tulisi palvella asiakkaita, joita tulee jatkuvasti vuoronumeron takaa sekä asiakkaita, jotka ovat tehneet aikavarauksen. Tasapainoilu vaatii paljon ja samalla pitäisi pystyä antamaan laadukasta palvelua tasapuolisesti kaikille asiakkaille.

#### **3.2 Asiakaspalveluprosessi**

Asiakkaita tulevat palveluneuvotteluihin sekä ajanvarauksella että ilman. Palveluneuvoja ottaa myös itse yhteyttä uusiin ja vanhoihin asiakkaisiin. Palveluneuvottelu alkaa asiakkaan tarpeiden kartoittamisella kysymysten ja keskustelun avulla. He esittelevät eri vaihtoehtoja ja selvittelevät asioita. Tarpeiden kartoituksen perusteella palveluneuvoja tekee ehdotuksen palvelusta tai palveluista. (Palkkavertailu 2013.) Nordean asettamana tavoitteena on nimenomaan kartoittaa ja tarjota yksilöllisesti juuri asiakkaalle sopivia

palveluita. Tämä vaatii palveluneuvojilta oma-aloitteisuutta ja asiantuntemusta, koska asiakkaat eivät läheskään aina osaa itse kertoa, mitä tarvitsevat, koska heillä ei ole tuntemusta kaikista Nordean tarjoamista palveluista.

Asiointitilanteen tekeminen miellyttäväksi on asiakaspalvelijan tehtävänä palvelutilanteessa. Asiakaspalvelija edustaa yhtiötä ja tuo esille yhtiön toimintatavat. Näin yhtiö henkilöityy asiakkaalle. Vuorovaikutustilanteet ovat erilaisia ja myös asiakas vaikuttaa palvelutilanteeseen. Asiakaspalvelijalla ja asiakkaalla on erilaiset tavoitteet neuvottelulle, mikä vaikuttaa tilanteen etenemiseen. (Ylikoski ym. 2006, 64-65.)

Palveluneuvoja kohtaa paljon erilaisia ihmisiä ja useimmiten asiakkaat ovat vieraita. Ihmistuntemus ja erilaisten ihmisten kanssa toimeen tuleminen ovat ensisijaisen tärkeitä palvelutilanteessa. Palveluneuvoja kohtaa paljon myös sellaisia ihmisiä, jotka eivät vielä ole Nordean asiakkaita tai heidän asiointinsa on vielä vähäistä. Näissä tilanteissa on erityisen tärkeää muistaa, että palveluneuvoja edustaa yhtiötä ja asiakkaat muodostavat pitkälti kuvansa Nordeasta palveluneuvojien perusteella.

Vaikka asiakaspalveluprosessi vaihtelee tilanteen, asian ja vuorovaikutuksen mukaan, voidaan palveluprosessi jakaa viiteen erilaiseen vaiheeseen (Ylikoski ym. 2006, 105-106).



KUVIO 1. Palveluprosessi (Ylikoski ym. 2006, muokattu)

Aloituksessa luodaan muun muassa ystävällisyydellä myönteinen tunnetila. Seuraavaksi asiakaspalvelija ottaa tilanteen haltuunsa selvittämällä asiakkaan asian ja omistautumalla sille. Asian käsittelyyn kuuluu selventävien kysymysten tekeminen ja ratkaisuehdotuksen tekeminen perusteluineen. Vastaväitteisiin vastaaminen kuuluu myös tähän vaiheeseen. Asiakkaan hyväksyttyä asian tekee asiakaspalvelija yhteenvedon. Viimeinen vaihe on lopetus, jolla prosessi viimeistellään ystävällisiin kiitoksiin ja lopputervehdyksiin. (Ylikoski ym. 2006, 105.)

Asiakaspalvelutilanteessa vaikuttaminen onnistuu parhaiten kasvotusten, kun käytössä ovat kaikki vuorovaikutuksen keinot (Ylikoski ym. 2006, 105). Nordean palveluneuvonta konttoreissa tapahtuu pääasiassa kasvotusten, mutta asiakkaisiin pidetään yhteyttä myös puhelimitse. Palveluprosessin hallitseminen molemmissa tilanteissa on siis palveluneuvojan työssä tärkeää.

Niin kuin aikaisemmin jo totesin, vuorovaikutustilanteet ovat erilaisia erilaisten ihmisten kanssa. Tällöin myös palveluprosessi vaihtelee tilanteen mukaan. Entä kun asiakas ei palvelutilanteessa kohtaa ollenkaan toista ihmistä? Nordean tarjoamat monikanava-palvelut perustuvat pitkälti itsepalveluun. Ylikosken ym. (2006, 132-133) mukaan itsepalvelun käytössä asiakkaasta tulee ikään kuin asiakaspalvelija vastatessaan itse palvelutoimenpiteistä. Tämä asettaa haasteita palveluneuvonnan laadulle, koska silloin kontrolli on pois palveluneuvojilta ja siirtynyt asiakkaalle.

### **3.3 Palveluympäristö**

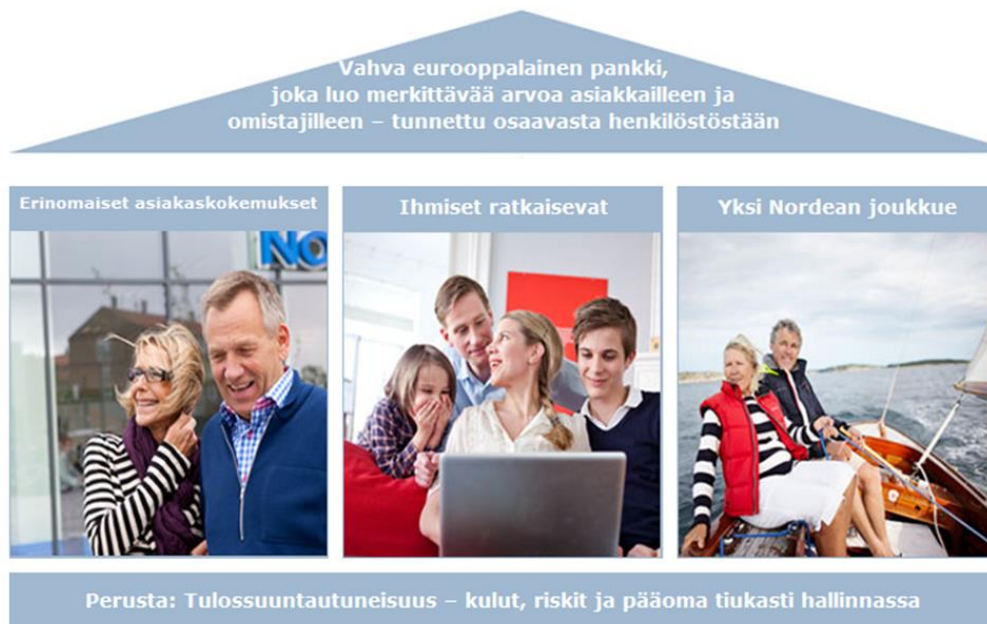
Pankin palveluympäristö on siisti. Asiallinen pukeutuminen kuuluu palveluneuvojalle ja heillä on omat työtilat konttorissa. Mahdollisia ovat myös asiakaskäynnit, jolloin palveluneuvoja menee asiakkaan luokse palveluneuvotteluun. Ajoittainen kiire kuuluu työhön. (Palkkavertailu 2013.)

Asiakaspalvelutila vaikuttaa kuvaan yrityksestä. Suunnittelussa tulisi ottaa huomioon niin asiakkaan kuin asiakaspalvelijankin tarpeet. Viime vuosina on kehitystä tapahtunut tilojen antaman yksityisyyden suhteen. Jotkin yhtiöt ovat siirtäneet back-office-töiden tekemisen muihin tiloihin, jotta niiden tekeminen ei vaikuta asiakaspalveluun huonontavasti asiakaspalvelutiskissä. Odotustilassa olisi hyvä olla viihtymistä lisääviä palveluja, kuten lasten leikkipaikka, lukemista ja virvokkeita. (Ylikoski ym. 2006, 148.)

Grönroosin (2010, 103) mukaan ympäristö vaikuttaa nimenomaan toiminnalliseen laatuun palveluprosessin sisältäessä prosessin ympäristön. Tilan yleisilme ja siisteys viestivät, kuinka asioista yrityksessä huolehditaan ja vaikuttavat luottamuksen syntymiseen. Tilojen tulee vastata organisaation toimintaa. Liika hienouskin voi olla haitta. (Valvio 2010, 71-72.)

## 4 PALVELUNEUVONNAN LAATU

Asiakkaalla on tietyt odotukset yritykselle, jotka perustuvat kokemuksiin, yrityksen imagoon, asiakkaan tarpeisiin ja kilpailijoihin. Odotusten ja todellisen laadun välinen ero on laatuaukko, joka kuvaa laatutason parantamistarvetta. Asiakastyytyväisyyteen pyrittäessä yrityksen tulisi täyttää tai ylittää omat lupauksensa ja asiakkaan odotukset. (Lecklin 2006, 91.) Nordean arvoissa ovat vahvasti mukana ihmiset ja erinomaiset asiakaskokemukset. Odotusten ylittäminen on tavoitteena jokaisessa palvelutilanteessa. Alla olevasta kuvioista näkyvät Nordean tehtävä, visio ja arvot.



### Arvojen sisältö

Erinomaiset asiakaskokemukset	Ihmiset ratkaisevat	Yksi Nordean joukkue
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajattelemme ja toimimme asiakaslähtöisesti</li> <li>• Ymmärrämme yksittäisen asiakkaan tarpeet ja ylitämme hänen odotuksensa</li> <li>• Palvelemme asiakkaita asiantuntevasti</li> <li>• Luomme pitkäaikaisia asiakassuhteita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiedämme, että tärkeintä ovat ihmiset</li> <li>• Annamme henkilöstölle mahdollisuuden tehdä tuloksellista työtä ja kasvaa</li> <li>• Kannustamme aloitteellisuuteen ja oikea-aikaiseen toimintaan</li> <li>• Arvioimme suorituksia rehellisesti ja tasapuolisesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luomme arvoa tiiminä</li> <li>• Teemme työtä yhdessä yli organisaation rajojen</li> <li>• Osoitamme luottamusta ja edellytämme vastuunottoa</li> <li>• Sääntömme ja ohjeemme ovat selkeitä ja toteuttamiskelpoisia</li> </ul>

KUVIO 2. Nordean tehtävä, visio ja arvot (Nordea Pankki Suomi Oyj, 2014)

Asiakkaan tarpeet vaikuttavat asiakaspalveluun kohdistuviin odotuksiin. Tarpeisiin puolestaan ovat vaikuttamassa muun muassa ikä, sukupuoli, elämänvaihe ja muut asiakkaan ominaisuudet. Odotukset voivat vaihdella myös tilannekohtaisesti. Poikkeuksellisissa ja asiakkaalle tärkeissä tilanteissa odotukset ovat korkeammalla. (Ylikoski ym. 2006, 66.) Asiakkaan odotuksiin ovat vaikuttamassa myös ulkoiset tekijät. Tällaisia voivat olla tuttujen mielipiteet ja erilaiset markkinointiviestinnälliset toimenpiteet, kuten myyntityö ja mainoskampanjat. (Grönroos 2010, 422.)

Grönroosin mukaan hyväksyttävä laatu täyttää asiakkaan odotukset kun taas hyvä laatu on jotain enemmän. Se saa aikaan myönteisesti yllättyneen asiakkaan. (Grönroos 2010, 142.) Miten sitten varmistetaan, että asiakkaan odotukset täyttyvät joka kerta ja varsinkin että ne ylittyvät? Palveluneuvojillahan ei ole tietoa siitä, mitä asiakas palvelulta odottaa. Ja jos asiakkaan odotukset ylittyvät, odotukset luonnollisesti kasvavat seuraavaan palvelutilanteeseen. Palveluneuvojilta vaaditaan siis jatkuvasti enemmän. Miettimisen arvoista onkin, onko tarkoituksen mukaista ylittää asiakkaan odotukset joka kerta. Lecklinin (2006, 19) mukaan ”asiakkaan odotukset ylittävä laatu ei ole ylilaatua, jos laatu on se tekijä, jonka avulla yritys saavuttaa kilpailuedun”. Nordea on päättänyt panna erinomaisiin asiakaskokemuksiin erottuakseen kilpailijoistaan, joten toiminnan voidaan katsoa tukevan heidän tavoitteitaan.

#### **4.1 Laadun määritelmä**

Laatu voidaan määrittää monella eri tavalla. Joseph Juranin laatumääritelmän mukaan laatu on soveltuvuutta käyttötarkoitukseen. Yleisesti laatu ymmärretään asiakkaan tarpeiden täyttämisenä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Kannattavuutta ei tule unohtaa, koska asiakastyytyväisyys ei ole itseistarkoitus. (Lecklin 2006, 18-19.)

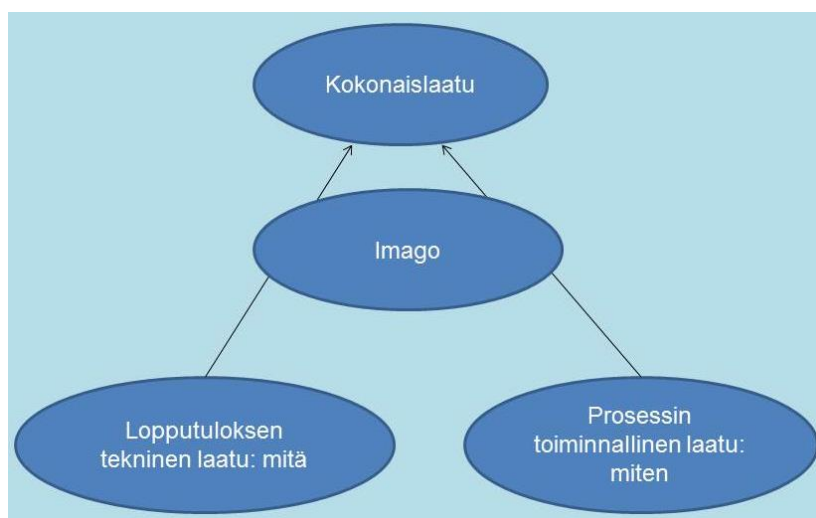
Palveluyrityksessä laadun tarkasteleminen asiakkaan näkökulmasta korostuu. Asiakas muodostaa käsityksensä laadusta palvelukokemusten perusteella ja on näin ollen laadun tulkitsija. Laatu on sitä, miten hyvin palvelu vastaa asiakkaan odotuksia ja vaatimuksia. (Ylikoski ym. 2006, 55.) Asiakaskeskeisyys laadun tulkittamisessa korostuu myös Grönroosin ajatuksissa. Hänen mukaansa laadun parantamisessa on tärkeää tietää, miten

asiakkaat määrittelevät laadun. Näin vältetään väärinymmärryksiltä ja vääriltä toimenpiteiltä. Laatu on mitä asiakkaat kokevat sen olevan. (Grönroos 2010, 100.)

Vaikuttaisi siis siltä, että yritys ei itse voi määrittellä laatuaan vaan sen on otettava laatuun pyrkiessään ja sen tasoa selvittäessään huomioon asiakkaansa ja heidän odotuksensa. Valvio (2010, 30) kuvaa ”laatua prosessiksi, jonka jatkuva seuraaminen ja kehittäminen tulisi olla kaikkien vastuulla”. Kaikkien tulisi olla siis mukana kehitystyössä ja parantamassa suoritusta, jotta päästäisiin parhaisiin mahdollisiin tuloksiin. Leclinkin (2006, 18) myöntää suoritustason jatkuvan parantamisen liittyvän oleellisesti laatuun vaatimusten muuttuessa yhteiskunnan mukana.

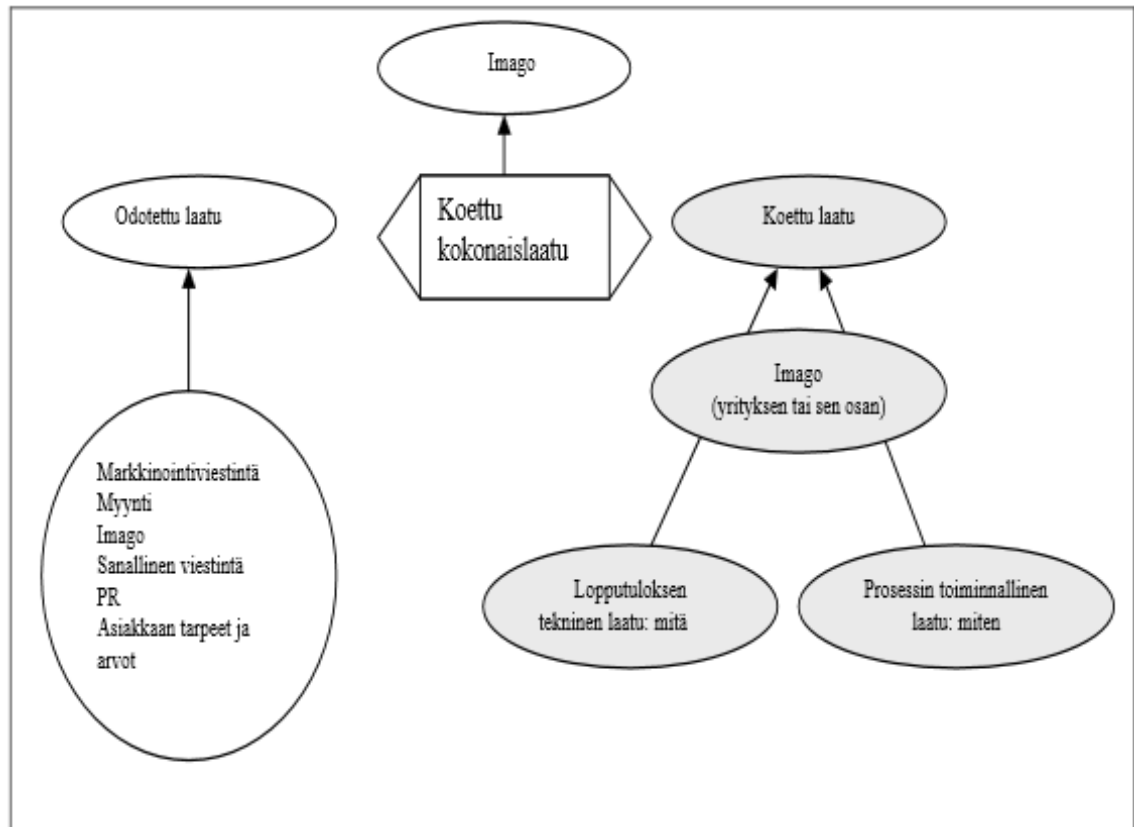
#### 4.2 Palvelun laadun ulottuvuudet

Grönroosin mukaan asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta. Nämä ovat teknillinen ja toiminnallinen. Teknillinen laatu-ulottuvuus keskittyy siihen, *mitä* asiakas saa ja toiminnallinen taas siihen, *miten* asiakas sen saa. Toiminnallisen laadun arvioiminen objektiivisesti on hankalampaa, koska se perustuu asiakkaan omiin kokemuksiin. Nämä kaksi laatu-ulottuvuutta yhdessä yrityksen imagon kanssa muodostavat koetun laadun. (Grönroos 2010, 101-102.) Tämä opinnäytetyö keskittyy toiminnallisen laadun selvittämiseen.



KUVIO 3. Palvelun laatu-ulottuvuudet (Grönroos 2010, muokattu)

Realistinen lähtökohta laatuajattelun rakentamiselle ovat asiakkaan odotukset ja hänen saamansa palvelukokemukset. Asiakkaan laatuodotukset palvelulle kuitenkin vaihtelevat paljon. Loppupelissä laadun määrittäjä ja mittari on asiakas. (Rissanen 2006, 214-215.) Laadun kokemiseen liittyy siis muutakin kuin kaksi laadun ulottuvuutta ja yrityksen imago. Perinteiset markkinakeinot ja asiakkaan odotukset ovat mukana vaikuttamassa koettuun kokonaislaatuun. Koetun kokonaislaadun määrääkin ”odotetun ja koetun laadun välinen kuilu.” (Grönroos 2010, 105-106.)



KUVIO 4. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2010, muokattu)

Asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta seuraavien osa-alueiden kautta:

1. Pätevyys ja ammattitaito

Mikä on kyseessä olevan palvelun tuottajan ammattitaito?

2. Luotettavuus

Syntyykö asiakkaassa luottamus tuottajan asiahallintaan?

3. Uskottavuus

Toimiiko palvelun tuottaja asiakkaan edun mukaisesti?

4. Saavutettavuus

Saavutetaanko palvelu kohtuullisella vaivalla?



#### 5. Turvallisuus

Toteutuvatko edelliset arvot synnyttäen turvallisuutta?

#### 6. Kohteliaisuus

Viestiikö palvelun tuottajan käytös, pukeutuminen ja persoonallisuus huomaavaisuutta?

#### 7. Palveluالتتئئ

Ovatko asiakkaalle puhutut ja lähetetyt viestit ymmärrettäviä ja sopivan pituisia?

#### 8. Viestintä

Onko viestintä selkeää ja ymmärrettävää?

#### 9. Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen

Onko palveluntuottajalla ammattitaitoa syventää ja varmistaa asiakkaan palveluntarve?

#### 10. Palveluympäristö

Onko palveluympäristö viihtyisä ja visuaalisesti miellyttävä?

(Rissanen 2006, 215-216)

### 4.3 Kovat ja pehmeät laatutekijät

Laatutekijät voidaan asiakaspalvelun näkökulmasta jakaa myös kahteen ryhmään: vuorovaikutukseen liittyviin pehmeisiin ja muihin koviin laatutekijöihin. Pehmeät tekijät kertovat asiakkaaseen kohdistuvasta huolenpidosta. Pehmeitä laatutekijöitä ovat esimerkiksi asiakaspalvelijan ystävällisyys, empaattisuus, kohteliaisuus ja mielenkiinto asiakasta kohtaan. Kovat laatutekijät liittyvät enemmän yhtiöön ja varsinaiseen finanssipalveluun. Niitä ovat esimerkiksi turvallisuus, aikataulujen pitävyys, siisteys ja palvelun fyysinen käyttömukavuus. Kovien laatutekijöiden mittaaminen objektiivisesti on helpompaa. (Ylikoski ym. 2006, 67-68.)

### 4.4 Totuuden hetket

Totuuden hetkiksi nimitetään tilanteita, joissa määräytyy toiminnallisen laadun taso. Näitä ovat erilaiset vuorovaikutustilanteet ja palvelutapaamiset. Totuuden hetkiin kannattaa panostaa, koska korjaustoimenpiteet huonosti hoidetussa tilanteessa ovat vaivalloisempia kuin tilanteeseen panostaminen ja sen hoitaminen hyvin ja asianmukaisesti. (Grönroos 2010, 111.) Yksi tapaaminen voi sisältää useita totuuden hetkiä (Grönroos. 2010, 123). Totuuden hetket määrittelevät, vastaako asiakkaan kokemus hänen odotuk-

siaan (Grönroos 2010, 522). Palveluneuvojilla jokainen asiakaskohtaaminen on siis totuuden hetki, joka määrittää laadun tason. Sen takia jokainen asiakaskohtaaminen on tärkeä ja niihin pitää panostaa asiaan kuuluvalla tavalla.

## 5 PALVELUNEUVONNAN TARVE

### 5.1 Pankkiasioinnin luonteen muuttuminen

Teknologinen kehitys on ollut finanssialalla huimaa viime vuosikymmeninä. Ensimmäisenä teknologiaa hyödynnettiin pankkikorttien muodossa vuonna 1980. Pankkiautomaatit tulivat yleisemmiksi ja seuraavaksi vuonna 1996 markkinoille tuli verkkopankki. Henkilökohtaisen asiakaspalvelun rinnalle on tullut informaatioteknologian hyödyntäminen asiakaspalvelussa. Suomi on ollut kehityksessä mukana. Viime vuosina kehitys on ollut niin nopeaa, että asiakkailta on ollut sopeutumisvaikeuksia. (Ylikoski ym. 2006, 121-122.) Palveluneuvojat ovat avainasemassa auttamaan asiakkaita sopeutumaan, koska he tekevät varsinaisen työn tarjoamalla asiakkaille uusia palveluita ja opettaessaan niiden käyttöä.

Viime vuosikymmeninä on erityisesti kehitetty sovelluksia, jotka mahdollistavat tehokkuushyötyjä ja muita kustannussäästöjä pankeille (Kontkanen 2011, 202.) Teknologian avulla toteutetussa itsepalvelussa pankit ovat edelläkävijöitä. Ne on tehnyt kannattavaksi ihmistyön kallistuminen. Itsepalveluun on kannustettu tiedottamisella, hinnoittelulla ja käytön opettamisella. Näin on saatu aikaan rakennemuutos, joka on muuttanut asiakaskäyttäytymistä pysyvästi. (Ylikoski ym. 2006, 133.) Toisaalta myös asiakkaiden käyttäytyminen ja tarpeiden muuttuminen ovat vastavuoroisesti vaikuttaneet pankkitoiminnan muuttumiseen. Neuvonnallinen rooli on noussut tärkeäksi asiakaspalvelussa. Väestön ikääntyminen vaikuttaa lisäävästi säästö- ja sijoituspalveluiden kysyntään ja muuttaa palvelutarpeita. (Kontkanen 2011, 15.) Erityisesti rutiininomaiset työt ovat karsiutumassa, kun asiakkaat hoitavat suuren osan pankkiasioitaan käymättä konttorissa (Kontkanen 2011, 70.)

Vuonna 2004 94 %:lla suomalaisista oli jokin pankin myöntämä kortti. 51 % käytti korttiaan säännöllisesti ja 4 %:lla se jäi täysin käyttämättä. 70 % piti kortin käyttöä erittäin helppona. (Ylikoski ym. 2006, 123.) Voidaankin sanoa, että suomalaiset ovat jo tottuneita kortin käyttäjiä, vaikka uudemmat teknologiset kehitykset tuntuivat vierailta. Pankkipalveluja verkon kautta käyttää säännöllisesti noin 70 prosenttia suomalaisista ja verkkopankkisopimuksia on noin 4,3 miljoonaa (Kontkanen 2011, 74.) Nordea Pankki Suomi Oyj:n vähittäispankin asiakkaista vuonna 2013 yli 1,3 miljoonaa käytti pankin

mobiilipalveluja aktiivisesti. Luku on noin 60 prosenttia suurempi kuin vuotta aiemmin. (Nordean tilinpäätöstiedote 2013.) Vuodessa on tapahtunut siis huomasti kasvua. Kehitystä saattaa hidastaa, että viime vuosina teknologinen kehitys on ollut niin nopeaa, että uusia itsepalvelusovelluksia tulee nopeassa tahdissa. Ihmiset eivät ole ehtineet vielä sopeutua edelliseen kun markkinoille tulee jo uusia. Tällöin muodostuu helposti tilanne, jossa mitään palvelua ei ehditä ottaa kunnolla omaksi.

Tutkimusten mukaan aktiivisuus tietotekniikan käyttöön vähenee iän karttuessa. Tietotekniikan käyttöä taas edistää korkea koulutustaso ja aktiivinen elämäntyyli. Lapsiperheet ovat myös tottuneita teknologian hyödyntäjiä. Konttorin läheisyys asiakkaan kotiin vaikuttaa myös lisäävästi konttorissa käymiseen. Vaikka tietoteknisen osaamisen heikkous voi joskus estää teknologian hyväksikäytön, ovat tutkimukset osoittaneet ikääntyvien suhtautuvan positiivisesti tietotekniikkataitojen opetteluun. Opetuksen tulisi vain tapahtua heidän ehdoillaan. (Ylikoski ym. 2006, 127-128.)

”Erään arvion mukaan vuoteen 2020 mennessä palvelimet, päätelaitteet ja niitä yhdistävät laajakaistaverkot kattavat koko Suomen, kaikki palvelusisällöt ovat verkossa ja kansalaiset osaavat käyttää verkkopalveluja” (Ylikoski ym. 2006, 139). Tässä on vielä haastetta vuoden 2020 lähestyessä. Manuaalisten käteispalvelujen kysyntä kuitenkin vähenee. Nordea mukautuu tähän muutokseen vähentämällä käteispalveluja tarjoavien toimipaikkojen määrää. Vuoden 2013 lopussa 50 prosenttia toimipaikoista Pohjoismaissa tarjosi pankkiautomaattien lisäksi myös muita käteispalveluja. (Nordean tilinpäätöstiedote 2013.)

## **5.2 Monikanavaisuuteen ohjaus**

Teknologiaa käytetään hyväksi kolmella tavalla, joista yhtenä kehitetään teknologiaa, jota asiakkaat käyttävät itsepalveluna. Se on finanssiyhtiön strateginen ratkaisu, johon vaikuttavat esimerkiksi sisäiset tai ulkoiset syyt. Palvelua tulisi kuitenkin aina kehittää asiakkaiden ehdoilla. Verkkopalveluiden käyttö vaatii asiakkailta resursseina internetyhteydellä varustettua tietokonetta sekä oma-aloitteisuutta ja osaamista. (Ylikoski ym. 2006, 122-123.)

Finanssiyhtiö päättää sähköistä liiketoimintaa aloittaessaan, mitä palveluista tarjotaan verkossa. Siellä voi olla tarjolla kaikki yhtiön tarjoamat palvelut tai sitten rajoitetusti vain osa. Verkkoliiketoiminnan tulisi kuitenkin aina olla täydentävä eikä korvaava vaihtoehto. Tällöin asiakkaille tarjotaan vaihtoehtoinen tapa hoitaa asioitaan. (Ylikoski ym. 2006, 124.) Nordeassa on haluttu kannustaa asiakkaita hoitamaan päivittäisiä raha-asioitaan enemmän monikanavaisilla vaihtoehdoilla, jotta konttorissa pystytään enemmän keskittymään asiakkaiden palvelemiseen palveluneuvotteluissa.

## 6 MONIKANAVAPALVELUT

Nordea Pankki Suomi Oyj tarjoaa monenlaisia palveluita pankkiasioiden hoitamiseen konttorissa asioimisen lisäksi. Monet näistä palveluista ovat maksuttomia tai edullisia verrattuna vastaavan palvelun käyttämiseen konttorissa. Monikanavapalvelut mahdollistavat asiakkaalle joustavan pankkiasioiden hoidon.

### 6.1 Otto-automaatti ja TalletusOtto-automaatti

Otto-automaateilla voi nostaa käteistä mihin vuorokauden aikaan tahansa. Automaateista saa 20 ja 50 euron seteleitä. Sen lisäksi automaateilla voi tehdä saldo- ja tapahtumakyselyitä. (Nordea Pankki Suomi Oyj 2014.)

Ensimmäiset TalletusOtto-automaatit ovat jo käytössä. Käyttöönotto aloitettiin pääkaupunkiseudulta ja vuoden 2014 aikana niitä asennetaan muuallekin Suomeen. Rahan nostamisen lisäksi automaatilla voi tallettaa rahaa korttiin liitetyle tilille. Automaatilla pysyy tallettamaan sekä kolikoita että seteleitä. (Nordea Pankki Suomi Oyj 2014.)

### 6.2 Käteisen rahan nostaminen kaupoista

Nordean debit-korteilla on mahdollista nostaa käteistä kaupan kassalta korttiostosten yhteydessä. Käteisnostopalvelua tarjoavat Tokmanni-konsernin liikkeet, R-kioskit ja suuri osa K-ruokakaupoista. Palvelun mahdollistavaa korttiostoksen alarajaa ei ole määritelty, mutta käteistä voi nostaa enintään 200 euroa. (Nordea Pankki Suomi Oyj 2014.)

### 6.3 Maksukortit

Nordean korttivalikoimissa on monipuolisesti kortteja vastaamaan erilaisten asiakkaiden vaativiinkin tarpeisiin. Nordea Electron ja debit ovat kansainvälisiä pankkikortteja. Automaattikäytön lisäksi niissä on myös maksuominaisuus. Nordea Electron on turvallinen kortti esimerkiksi nuorille, koska kate varataan tililtä heti. Nordea debit-kortin myöntä-

miseen vaaditaan tili Nordeassa ja säännölliset tulot. Myös opiskelijat voivat saada debit-kortin. Verkko-ostoksiakin näillä korteilla pystyy tekemään, kun kortti on liitetty Verified by Visa-verkkomaksamispalveluun. Kortteihin voi liittää myös K-plussa-ominaisuuden. (Nordea Pankki Suomi Oyj 2014.)

Luottokortiksi Nordea tarjoaa Nordea MasterCard-kortin, jonka saa joko pelkästään luotto-ominaisuudella tai sitten yhdistelmäkorttina. Yhdistelmäkorteissa on myös debit-ominaisuus. Tällöin voi valita maksaako ostokset pankkitililtä vai korttiluotolta. MasterCarddeja on kahdenlaisia; Silver ja Gold. Gold-korteissa on Kodinturva-vakuutuksen lisäksi myös matkavakuutus sekä hätäkäteispalvelut kortin kadotessa ulkomailla. Silver-korteissa on vain Kodinturva-vakuutus. Luottoraja voi olla 500-10 000 euron välillä riippuen korttivaihtoehdosta. MasterCard-kortin myöntämiseen edellytetään 18 vuoden ikä ja säännölliset tulot. Opiskelija voi saada 1 000 euron luottorajan, jos on suorittanut vähintään 90 opintopistettä. MasterCardeihin voi hakea myös rinnakkaiskortteja 16 vuotta täyttäneille. Myös MasterCard voidaan kytkeä verkkomaksamiseen. (Nordea Pankki Suomi Oyj 2014.)

### **6.3.1 Lähimaksuominaisuus**

Korttien lähimaksuominaisuus mahdollistaa alle 25 euron suuruisten ostoksien maksamisen Nordea debit-kortilla nopeasti viemällä maksukortin lähelle maksupäätettä. Tunnuslukua ei ostotilanteessa tarvitse näppäillä. Lähimaksaminen onnistuu maksupäätteissä, joissa on lähimaksuominaisuus. Ostokset voi aina kuitenkin maksaa myös normaaliin tapaan. (Nordea Pankki Suomi Oyj 2014.)

### **6.4 Laskunmaksuautomaatti**

Laskunmaksuautomaateilla laskujen maksu ja tilitapahtumien seuranta hoituu myös konttorin aukioloajojen ulkopuolella. Automaatin käyttöön tarvitaan Nordean myöntämä sirullinen kortti ja sen tunnusluku. Laskujen maksun nopeuttamiseksi voi käyttää viivakoodinlukijaa. (Nordea Pankki Suomi Oyj 2014.) Automaattien määrä on vähentynyt laskujen maksun tapahtuessa yhä useammin verkkopankissa (Kontkanen 2011, 217.)

## 6.5 E-lasku

E-lasku on helppo paperiton vaihtoehto laskujen maksamiseen. Laskut tulevat sähköisessä muodossa suoraan asiakkaan verkkopankkiin. Laskun tiedot tarkastetaan ja sen jälkeen lasku maksetaan vahvistamalla se. Laskun voi halutessaan vahvistaa myös tekstiviestillä tai ne voi laittaa automaattiseen maksamiseen, jolloin vahvistusta ei tarvita tiettyihin summiin asti. Tarvittaessa palveluun voi liittää hälytyksen, jolloin laskun saavuttua verkkopankkiin, tulee hälytys tekstiviestillä tai sähköpostilla. Laskut säilyvät verkkopankin arkistossa 18 kuukautta. Kaikki laskuttajat eivät tarjoa e-laskua, mutta sen käyttö yleistyy koko ajan. (Nordea Pankki Suomi Oyj 2014.)

## 6.6 Puhelinpalvelu

Puhelinpalvelun avulla tavallisimpien pankkiasioiden hoitaminen onnistuu puhelimitse. Palvelun käyttämiseen tarvitaan näppäinpuhelin ja pankkitunnukset, jotka saa konttorista. Pankkitunnuksilla varmistetaan soittajan henkilöllisyys ja ne toimivat allekirjoituksena toimeksiannoissa. Puhelinpalvelussa asioidaan ihmisen kanssa ja sinne voi soittaa mihin vuorokauden aikaan tahansa sekä myös ulkomailta. (Nordea Pankki Suomi Oyj 2014.)

## 6.7 Verkkopankki

Verkkopankkisopimus avataan aina konttorissa. Sopimuksella saa käyttöönsä pankkitunnukset, joilla pääsee kirjautumaan aina avoinna olevaan verkkopankkiin. Verkkopankissa voi hoitaa laajasti ja edullisesti pankkiasioitaan. Päivittäisten pankkiasioiden lisäksi verkkopankissa voi hoitaa lainoja, sijoituksia ja erilaisia vakuutuksia. Verkkopankissa voi ottaa myös yhteyttä pankkiin Posti-toiminnon kautta. Käyttö onnistuu kaikkialla, missä on Internet-yhteys, myös konttoreissa. (Nordea Pankki Suomi Oyj 2014.)

Pankkitunnukset toimivat tunnistautumisen välineenä muidenkin palvelutarjoajien palveluihin. Näitä ovat esimerkiksi Kelan, verohallinnon ja Veikkaus Oy:n tarjoamat pal-



velut. Pankkitunnukset ovat hyödylliset myös verkko-ostoksia tehdessä. Niiden avulla ostokset voi vahvistaa tai maksaa heti tilauksen yhteydessä.

## **6.8 Mobiilipankki**

Mobiilipankki on internet-yhteyden omaaville matkapuhelimelle tarkoitettu tapa hoitaa päivittäisiä pankkiasioita. Ensimmäisellä sisäänkirjautumiskerralla palveluun luodaan pysyvä nelinumeroinen salasana, jonka jälkeen mobiilipankin käyttöön ei tarvita tunnuslukutaulukkoa. Peruspalveluiden lisäksi on mahdollista hoitaa sijoituksia, tehdä korttikyselyjä ja tarkastaa laina-saldo. Mobiilipankki on käytettävissä sekä puhelimen selaimella että sovelluksena. Mobiilisovellus on tarjolla iPadiin sekä Android- ja iPhone – puhelimiin. (Nordea Pankki Suomi Oyj 2014.)

## 7 LAADULLINEN TUTKIMUS

Toteutin tutkimuksen laadullisena tutkimuksena, sillä tutkimuksen tavoitteet vaativat laadullisen tutkimuksen avoimien kysymyksineen. Myös toimeksiantaja halusi saada nimenomaan syvällisempää tietoa tutkittavasta asiasta. Kaikki kysymykset olivat avoimia kysymyksiä pois lukien perustietokysymykset. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, jotta vastaukset eivät jäisi liian suppeiksi ja, jotta tarvittaessa voisin selventää kysymyksiä haastateltaville ja tehdä tarkentavia kysymyksiä. Haastattelurunko oli siis strukturoitu, mutta tein myös tarkentavia kysymyksiä. Keskeiset teemat olin päättänyt etukäteen tutkimusongelmien perusteella. Haastatteluissa esitin niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä. Kysymykset esitin kaikille samassa järjestyksessä.

### 7.1 Haastattelukysymykset

Haastattelukysymyksillä pyrin samaan selville kuinka hyvin ohjaus monikanavaisuuteen toimii neuvonnassa ja mitä voisi tehdä vielä enemmän. Sen lisäksi pyrin saamaan selville kuinka laadukasta neuvontaa on erityisesti siitä näkökulmasta, millaisia tavoitteita ja vaatimuksia Nordea työntekijöilleen asettaa. Ylikosken ym. (2006, 124) mukaan asiakkaiden opettaminen palvelun käyttäjiksi on tärkeä osa asiakaspalvelijan työtä, joten se oli myös mielessä kysymyksiä laatiessa.

Kysymysvalintoihin vaikutti myös se, mikä finanssialan asiakkaiden mielestä on hyvää asiakaspalvelun laatua. Näitä ovat muun muassa, että asiakasta autetaan hänen tarvitsemallaan tavalla, palvelu on ammattitaitoista ja ystävällistä sekä oma-aloitteisuus vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien kertomisessa. (Ylikoski ym. 2006, 65) Kysymyslomake on liitteenä tämän työn lopussa.

### 7.2 Haastattelujen toteutus

Haastattelut toteutin kahtena päivänä Lempäälän konttorissa. Haastattelujen aikana kirjoitin ylös pääkohdat, mutta varmuuden vuoksi nauhoitin suurimman osan haastatteluisista, jotta voisin palata haastattelujen tiettyihin kohtiin haastattelutilanteen jälkeenkin.

Haastateltaviksi pyrin saamaan kaikenikäisiä ja eri sukupuolta olevia ihmisiä. Pankissa palvelutiskissä asioivat ihmiset ovat kuitenkin pääasiassa vanhempaa väkeä, joten haastateltavista enemmistö oli heitä. Nuoria ja keski-ikäisiä on kuitenkin edustettuina tuloksissa.

Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tavoitteena haastatella määrällisesti monia vaan siinä keskitytään enemmän laatuun. Tämän johdosta alkuperäisenä tavoitteena näytteen koolle oli 20 haastattelua. Tavoitteesta ei jäänyt juurikaan puuttumaan haastateltavien lukumäärän ollessa 17. Aineiston riittävyttä määritteli myös teoria saturaatiosta. Aineisto olisi siis riittävä kun haastatteluissa ei enää tulisi esille merkittävästi uutta tietoa. Mielestäni tämä täyttyi hyvin haastatteluissa. Vastaukset alkoivat lopussa olla melko samankaltaisia aikaisempien kanssa.

### **7.3 Aineiston analysointi**

Aineiston analysoinnissa käytin teemoittelua. Ennen haastattelua jaottelin kysymykset kolmen pääteeman alapuolelle, minne vastaukset jaoteltiin. Kolme teemaa ovat monikanavaisuuteen ohjaus, palveluneuvonnan laatu ja kehitysehdotukset. Teemat tulivat tutkimusongelmista. Aineistosta hain enemmän samankaltaisuuksia kuin erilaisuuksia.

Alkuperäisen tavoitteen mukaan pyrin löytämään aineistosta myös erilaisia tyyppejä. Aineistosta ei kuitenkaan noussut esiin mitään selkeitä tyyppejä eikä haastateltavien ikäjakauma olisi antanut luotettavia tuloksia tyyppien muodostamiseen. Sen lisäksi mielestäni tutkimukseni tarkoitukseen ja tavoitteisiin pääseminen onnistui paremmin teemoittelun avulla. Tutkimusongelmiin vastaaminen ei mielestäni edellytä tyypittelyä niiden vaatiessa enemmän kuvailevia vastauksia.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

Haastatteluissa selvisi, että asiakkaat tuo konttoriin asioimaan hyvin monenlaiset asiat. Merkittävimpiä syitä olivat laina- ja sijoitusneuvonta, käteisen nosto tai talletus, valuutan vaihto sekä laskunmaksuautomaatin käyttö. Esille nousi myös kuolinpesän ja edunvalvottavien asioiden hoito. Siis sellaiset asiat, mitä ei välttämättä itsepalvelukanavien kautta vielä pysty hoitamaan. Toki sellaisiakin syiden joukossa oli.

### 8.1 Monikanavaisuuteen ohjaus

Ihmiset olivat melko eri mieltä siitä, millaisista vaihtoehtoisista tavoista hoitaa pankki-asioita heille oli neuvonnassa kerrottu. Moni ei muistanut onko kerrottu ollenkaan. Toiset sanoivat, että on kerrottu kaikenlaisista ja toisten mielestä ei ole kerrottu mistään. Melkein puolet haastateltavista mainitsi kuitenkin verkkopankin esimerkkinä. Moni mainitsi myös sijoitusasioista kerrottaneen neuvonnassa. Parille nuoremmalle haastateltavalle oli tarjottu e-laskua. Yksi vanhempi nainen mainitsi käteisen nostamisen kaupan kassalta.

Noin kolmasosa haastateltavista ei mielestään ollut saanut minkäänlaista ohjausta monikanavaisuustuotteisiin. Puolet heistä ei ollut sitä kaivannutkaan, vaan kertoivat itse opetelleen omasta tahdostaan. Muutama oli saanut vain sanallista ohjausta käyttöönoton yhteydessä ja esitettä mukaan. Kolmasosa oli saanut henkilökohtaista ohjausta kädestä pitäen. Toisaalta moni koki saavansa ohjausta tarvittaessa sitä pyytäessään.

Melkein puolet oli ottanut verkkopankin käyttöön saadessaan neuvontaa ja ohjausta sen käytössä. Sen käyttöön ohjaamiseen onkin tulosten perusteella panostettu konttorissa eniten. Muutama mainitsi myös korttien käytön ja e-laskun. Melkein kolmasosa oli taas sitä mieltä että joko eivät muista tai eivät ole ottaneet mitään käyttöön saadessaan siihen ohjausta, vaan omat päätökset ratkaisevat. Heistä suurin osa oli yli 60-vuotiaita.

### 8.1.1 Tietoisuus

Kaikki haastateltavat olivat tietoisia otto-automaatista. Vain pari haastateltavista ei käyttänyt sitä. He olivat yli 60-vuotiaita naisia. Muilla se oli käytössä usein tai satunnaisesti. TalletusOtto-automaatin tietoisuus ei ollut yhtä hyvä. Yli puolet eivät olleet tietoisia sen olemassaolosta, eikä se ollut kenenkään käytössä. Toki siinä tapahtuu varmasti muutos, nyt kun ne alkavat yleistyä ja ovat saapuneet myös Lempäälään. Mahdollisuudesta nostaa rahaa K-kaupasta ja Tokmannilta ostosten yhteydessä tiesivät melkein kaikki, mutta se oli käytössä vain yhdellä. Hän oli yli 60-vuotias. Melkein kaikki tiesivät myös korttien lähimaksuominaisuudesta, mutta se ei ollut käytössä kellään.

Verkkopankista tiesivät kaikki haastateltavat ja se oli otto-automaatin jälkeen eniten käytetty tuote. Se oli käytössä melkein kaikilla ja muutamalla sukulaisen avulla. Se oli käytössä kaikilla alle 60-vuotiailla. Muutamalla yli 60-vuotiaalla se ei ollut käytössä ollenkaan. E-lasku-mahdollisuus oli myös melkein kaikilla tiedossa. Käytössä se oli hieman alle kolmasosalla. Yllättävää oli, että sen käyttö ei näyttänyt olevan kytköksissä ikään, vaan se oli käytössä niin nuorilla kuin yli 60-vuotiaillakin. Vain muutama ei ollut tietoinen e-laskusta ollenkaan.

Tietoisuus mobiilipankista ja sen käyttö oli selvästi yleisempää nuorempien ihmisten keskuudessa. Kaikki alle 60-vuotiaat olivat tietoisia siitä ja muutamalla se oli käytössä. Yli 60-vuotiaat olivat melko tietoisia mobiilipankista, mutta yhdelläkään se ei ollut käytössä. Melkein kaikki olivat tietoisia Nordean puhelinpalvelusta, mutta sille ei haastateltaville juurikaan ollut käyttöä. Kenelläkään se ei ollut käytössä aktiivisesti.

### 8.1.2 Ohjauksen tarve

Kysymykseen minkälaista ohjausta tarvitsisitte näiden palvelujen käyttöönotossa tuli kolmenlaisia vastauksia. Muutama ilmoitti, ettei haluaisi/tarvitsisi minkäänlaista ohjausta, vaan opettelisi ensisijaisesti itse. Muutama olisi tyytyväinen sanalliseen ohjaukseen ja esitteisiin sekä tietoon, mistä saada tarvittaessa lisätietoa. Suurin osa oli kuitenkin ehdottomasti sitä mieltä, että neuvonnan tulisi olla konkreettista, henkilökohtaista neuvontaa. Eli työntekijöiden tulisi näyttää, miten palveluita käytetään ja kuinka ne toimivat. Eräs haastateltava kommentoi asiaan: ”Kyllä siihen pitää saada sitten semmonen

oikein tehokas henkilökohtainen ohjaus.” Ikä ei vaikuttanut vastauksiin tässä kysymyksessä vaan henkilökohtaista opetusta kaipasivat niin nuoret kuin vanhatkin.

Konkreettisen ja henkilökohtaisen neuvonnan tarve korostui kysyttäessä, millaista neuvonnan tulisi olla että he suostuisivat käyttämään jotain uutta monikanavapalvelua, mitä eivät olisi niin halukkaita itse käyttämään. Melkein kaikki haluaisivat silloin henkilökohtaista palvelua. Esille nousi myös, että neuvonnalle tulisi olla silloin myös enemmän aikaa, mahdollisesti aikavarauksen muodossa. Muutama mainitsi myös hyvien puheluharjojen tarpeen myyntityön merkeissä ja palvelun hyötyjen osoittamisen asiakkaalle itselleen. Palvelu olisi siis koettava hyödylliseksi. Joukkoon mahtui myös pari niitä, joiden päätä ei saisi käännetyä, elleivät itse haluaisi ottaa uutta palvelua käyttöön.

## 8.2 Neuvonnan laatu

Haastateltavat kokivat neuvonnassa tärkeiksi erilaisia asioita. Eniten tuli mainintoja ystävälliselle, asiantuntevalle neuvonnalle. Ja että asiat tulevat selvitettyksi ja kysymyksiin tulee vastauksia. Muutamalle henkilökohtainen palvelu oli tärkeää. Pari mainitsi palvelun nopeuden tärkeäksi. Eli ettei tarvitsisi jonottaa kauan, eikä asian hoitamisessa kestäisi kauaa.

Lähes kaikki kokivat saaneensa neuvonnassa kaiken tarvitsemansa tiedon ja opastuksen. Pari yli 60-vuotiasta kokivat, etteivät aina olleet saaneet kaikkea tarvitsemaansa tietoa. Toinen heistä kertoi sen liittyneen nimenomaan sijoitusasioihin, joissa ei ollut saanut kaikkea oleellisena pitämäänsä tietoa.

Suurin osa oli myös sitä mieltä, että palveluneuvojat ovat osanneet kartoittaa ja tarjota juuri heille sopivia palveluita. Pari mainitsi, ettei huoli ylimääräisinä kokemiaan palveluita. Parilla oli hieman negatiivisempi näkemys eli joskus näkemykset eivät ole kohdanneet.

Kysymykseen ovatko palveluneuvojat neuvoneet oma-aloitteisesti muutenkin vai ovatko he toimineet pelkästään asiakkaan pyyntöjen perusteella yleisin vastaus oli, että asiakkaan esille tuoman asian ympärillä on käyty laajempaa keskustelua palveluneuvojan toimesta, mutta uusia asioita ei ole otettu esille. Monet kokivat silti, että oma-

aloitteisuuttakin on ollut, erityisesti henkilökohtaisilta pankkineuvojilta. Asiat koskivat uusia tuotteita ja sijoituksia. Pari oli niitäkin, jotka eivät olleet kokeneet minkäänlaista oma-aloitteisuutta.

Kysymykseen, millainen oli äskeinen asiointikokemuksenne, ei tullut yhtäkään negatiivista vastausta. Positiivinen, miellyttävä ja ystävällinen olivat yleisimmät asiointikokemuksista kuvailevat adjektiivit. Haastateltavat olivat saaneet asiansa hoidettua ja olivat tyytyväisiä palveluun. Kaikki haastateltavat vastasivat kyllä kysymykseen vastasiko äsken saamanne palvelu odotuksianne.

### 8.3 Kehitysehdotukset

Suurin osa haastateltavista oli tyytyväinen palvelun laatuun sellaisena kuin se on. Muun muassa kokonaisasiointia keuhuttiin. Asiat hoituivat nopeasti ja vaivattomasti. Ohjaus koettiin tarkaksi ja täsmälliseksi.

Henkilökohtainen palvelu koettiin tärkeäksi ja sen haluttiin säilyvän. Se koettiin hyväksi kohteeksi panostaa erityisesti kassapalveluissa, koska siinä kohdataan monia ihmisiä ja luodaan vaikutelmaa Nordeasta. Monet kokivat juuri henkilökohtaisen pankkineuvojan hyvänä asiana, koska sen kautta he saivat tarvitsemaansa henkilökohtaista palvelua tutun ihmisen kanssa. Eräs haastateltava kommentoi palvelun henkilökohtaisuudesta: ”Kassapalvelu on kaukana siitä henkilökohtaisuudesta, mitä aikoinaan pankeilla oli. Asia tullaan esittämään ja sit se asia hoidetaan ja sitten saat lähteä, mut siihen ei tuu sitä semmosta vuorovaikutusta, jota aikasemmin tuli ja se koskee nimenomaan sitä mitä tosta napista saa.”

Lempäälän konttori sai paljon erityiskiitosta verrattuna muihin lähialueen konttoreihin. Eräs haastateltava kertoi seuraavaa: ” Mä oon aina tykännyt tästä pankista. En vaihda toiseen. Täällä on ystävällistä väkeä ja kaikki on niin tuttuja kun on monta kymmentä vuotta käynyt.”

Kritiikkiä sai sijoitusneuvonta ja varallisuudenhoito, jonka toivottiin olevan informatiivisempaa. Toimihenkilöille toivottiin psykologista silmää sijoituspalveluiden myynnis-

sä. Eli tulisi kiinnittää huomiota kelle sijoitustuotteita myydään. Asiakkaille, joille ne asiat ovat vieraampia, tulisi selittää asiat perusteellisemmin.



## 9 POHDINTA

Asiakkaat asioivat edelleen konttorissa erinäisistä syistä ja heidän joukossaan on erikäisiä ja erilaisia ihmisiä, joilla on erilaiset tarpeet. Neuvonnassa pystytään kuitenkin vaikuttamaan siihen, että ihmiset käyttäisivät itsepalvelukanavia kun mahdollisuus siihen olisi. Se olisi sekä pankin että asiakkaan etu. Pankille se mahdollistaa säästöjä kustannuksissa ja tehokkaampaa toimintaa ja asiakkaalle se mahdollistaa joustavan ja monipuolisen tavan hoitaa pankkiasioitaan kun itsellä on siihen paras hetki.

Tietoisuus monikanavapalvelujen tarjonnasta oli asiakkailla hyvä. Sen suhteen on neuvonnassa siis tehty hyvää työtä. Ainoastaan TalletusOtto-automaatti oli hyvin uutena palveluna vielä osalla pimennossa. Siitä kannattaisikin puhua asiakkaille esimerkiksi aina kun he tallettavat rahaa tilille konttorissa.

Ohjaukseen voisi panostaa enemmän. Vaikka asiakkaat olivatkin tietoisia palveluista, eivät kaikki olleet saaneet niihin ohjausta konttorissa. Noin kolmasosa ei ollut saanut minkäänlaista ohjausta palveluihin. Tämä on melko suuri määrä ja kertoo, että ohjaukseen tulisi panostaa enemmän. Luonnollisinta olisi, jos jokaiselle asiakkaalle annettaisiin ohjausta hänen ottaessaan uutta palvelua käyttöön, mutta ohjausta olisi hyvä tarjota myös palvelun jo omaaville, jos tarvetta siihen ilmenee. Ohjaukseen kannattaisi panostaa, koska se sitouttaisi asiakkaita paremmin palveluiden käyttäjiksi. Toisaalta kolmasosa haastateltavista oli saanut henkilökohtaista ohjausta, mikä on positiivinen asia. Tuloksien mukaan henkilökohtainen ja konkreettinen ohjaus on paras tapa kun halukkuus palveluiden käyttämiseen ei ole suuri. Se vie paljon aikaa, mutta sillä saavutettaisiin parhaimmat tulokset. Jotta ohjaustilanteeseen olisi mahdollista panostaa, ei uusia palveluita kannattaisi avata kiireessä. Ihanteellisinta olisi, jos ne pystyisi tekemään aina ajanvarauksella. Tämä ei tietenkään ole mahdollista, mutta siihen tulisi pyrkiä. Ohjaustilanteessa kannattaa korostaa myös, mitä hyötyjä palvelun käytöstä on asiakkaalle itselle eli asiakkaan tulisi kokea palvelu hyödylliseksi.

Tulosten perusteella voisi ajatella myös, että puhelinpalvelu on jäänyt melko hyödyntämättömäksi mahdollisuudeksi asiakkaiden keskuudessa. Vaikka asiakkaat ovat tietoisia sen olemassaolosta ei se ollut juuri kenelläkään aktiivisessa käytössä. Voi olla, että asiakkailla ei ole tiedossa kuinka monipuolisesti palvelun avulla pystyy hoitamaan pankki-

asioita. Pankkitunnuksia myydessä kannattaisikin verkkopankin käytön lisäksi kertoa puhelinpalvelusta ja sen eri mahdollisuuksista. Vaikka asiakas ei olisi halukas käyttämään verkkopankkia, voisi hän pankkitunnusten avulla hoitaa puhelimella pankkiasioitaan joustavasti. Puhelinasiointin etuna on myös, että saa asioida ihmisen kanssa. Tätä kannattaa korostaa, koska monelle henkilökohtainen palvelu oli tärkeää.

Neuvonnan laatu koettiin pääasiassa todella hyväksi, eikä moittimisen sanoja juurikaan tullut. Asiakkaat olivat pääasiassa saaneet tarvitsemansa tiedon ja opastuksen, vaikka jotkut olivat jääneet kaipaamaan enemmän tietoa sijoitusasioihin liittyen. Heille oli myös suurimmaksi osaksi osattu kartoittaa ja tarjota sopivia palveluita.

Oma-aloitteisuuteen voitaisiin neuvonnassa panostaa enemmän, koska monet eivät palvelutilanteissa olleet kokeneet sitä riittävästi. Erityisesti neuvonnassa voisi oma-aloitteisuuteen kiinnittää enemmän huomiota, eikä vain tehdä automaattisesti asiakkaiden pyyntöjen perusteella. Vaikka asiakas ei suostuisikaan palveluneuvojan ehdotuksiin, on oma-aloitteisuus kuitenkin merkki laadukkaasta palvelusta ja siitä, että asiakas ja hänen asiansa ovat pankille tärkeitä.

Kaikki haastateltavat olivat positiivisella mielellä asiointinsa jälkeen ja kehuivat palvelun laatua. Se mitä monet toivoivat konttoriin jäävän ja, mihin koettiin panostuksen olevan tarpeen, niin oli henkilökohtainen palvelu. Se oli monelle tärkeä asia. Henkilökohtaiset pankkineuvojat olivat hyvä asia juuri tämän takia, mutta myös neuvontaan kaivattiin enemmän henkilökohtaista otetta vuorovaikutuksen merkeissä. Myös kiireettömyyden tuntu neuvonnassa koettiin tavoittelemisen arvoiseksi.

## LÄHTEET

Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Kankare, M. 2013. Suuret lahtaavat konttoreita, pienet perustavat. Luettu 7.8.2014. <http://www.talouselama.fi/uutiset/suuret+lahtaavat+konttoreita+pienet+perustavat/a2182779>

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Nordea Pankki Suomi Oyj. 2013. Nordean tilinpäätöstiedote. WWW-sivu. Luettu 7.8.2014. [http://www.nordea.com/sitemod/upload/root/eu/interim/Q4\\_2012\\_FI.pdf](http://www.nordea.com/sitemod/upload/root/eu/interim/Q4_2012_FI.pdf)

Nordea Pankki Suomi Oyj. 2014. Nordean tilinpäätöstiedote. WWW-sivu. Luettu 7.8.2014. (<http://mb.cision.com/Main/434/9527749/204161.pdf>)

Nordea Pankki Suomi Oyj. 2014. WWW-sivut. Luettu 8.8.2014.  
<http://www.nordea.com/Tietoa+Nordeasta/Teht%C3%A4v%C3%A4+visio+ja+arvot/59652.html>  
[http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/P%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/Automaatit/700784.html?WT.svl=mega-menu\\_paivittaiset-raha-asiat\\_category\\_automaatit](http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/P%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/Automaatit/700784.html?WT.svl=mega-menu_paivittaiset-raha-asiat_category_automaatit)  
<http://www.nordea.fi/henkil%C3%B6asiakkaat/p%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/kortit/k%C3%A4teist%C3%A4+kaupan+kassalta+korttiosion+yhteydess%C3%A4/1344842.html>  
<http://www.nordea.fi/henkil%C3%B6asiakkaat/p%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/kortit/1%C3%A4himaksaminen/1607912.html>  
[http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/P%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/Automaatit/700784.html?WT.svl=mega-menu\\_paivittaiset-raha-asiat\\_category\\_automaatit](http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/P%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/Automaatit/700784.html?WT.svl=mega-menu_paivittaiset-raha-asiat_category_automaatit)  
[http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/P%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/Tilit+ja+maksut/E-lasku/862022.html?WT.svl=mega-menu\\_paivittaiset-raha-asiat\\_product\\_e-lasku](http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/P%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/Tilit+ja+maksut/E-lasku/862022.html?WT.svl=mega-menu_paivittaiset-raha-asiat_product_e-lasku)  
[http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/P%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/Puhelinpalvelut/1550572.html?WT.svl=mega-menu\\_paivittaiset-raha-asiat\\_category\\_puhelinpalvelut](http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/P%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/Puhelinpalvelut/1550572.html?WT.svl=mega-menu_paivittaiset-raha-asiat_category_puhelinpalvelut)  
[http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/P%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/Internetpalvelut/Verkkopankki/902402.html?WT.svl=mega-menu\\_paivittaiset-raha-asiat\\_product\\_verkkopankki](http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/P%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/Internetpalvelut/Verkkopankki/902402.html?WT.svl=mega-menu_paivittaiset-raha-asiat_product_verkkopankki)  
<http://www.nordea.fi/henkil%C3%B6asiakkaat/p%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/mobiilipalvelut/mobiilipankki/868531.html>

Palkkavertailu. 2013. Palveluneuvoja koulutus ja työ. Luettu 7.8.2014. <http://www.palkkavertailu.com/koulutus/palveluneuvoja>

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.

Valvio, T. 2010, Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu-menestystekijä finanssialalla. 2. uudistettu painos. Vammala: Vammalan Kirjapaino oy.

**LIITTEET**

## Liite 1. Haastattelulomake

1 (3)

## 1.Sukupuoli

mies          nainen

## 2.Ikä

alle 20	20-29	30-39	40-49	50-59	60 tai yli
---------	-------	-------	-------	-------	---------------

## 3.Asiakkuuden taso

perustaso	kanta-asiakas	avainasiakas
premium	check-in-asiakas	

## 4.Asuinpaikkakunta

## 5.Työtilanne/Ammattiryhmä

opiskelija	yrittäjä	maanviljelijä
työtön	eläkeläinen	palkansaaja
kotiäiti tai -isä		- osa-aikatyössä
		- kokoaikatyössä
		- työntekijä tai
		alempi toimihenkilö
		- ylempi toimihenkilö tai asiantuntija
		- esimies tai johtaja

(jatkuu)

2 (3)

6. Minkälaisissa asioissa asioitte konttorissa? (päivittäiset raha-asiat, laina-asiat, sijoitus ja säästäminen, yleinen neuvonta ja ohjaus)

7. Minkälaisista vaihtoehtoisista tavoista hoitaa pankkiasioitanne teille on kerrottu neuvonnassa?

8. Oletteko tietoisia seuraavista palveluista? Käyttekö näitä palveluita ja kuinka usein?

- Otto-automaatti

- TalletusOtto-automaatti

- Käteisen rahan nostaminen K-kaupasta ja Tokmannilta

- Verkkopankki

- e-lasku

- Mobiilipankki

- Nordean asiakaspalvelu 0200 3000

- Korttien lähimaksuominaisuus

9. Minkälaista ohjausta olette saaneet näihin palveluihin konttorissa?

10. Minkälaista ohjausta tarvitsisitte näiden palveluiden käyttöönotossa?

11. Minkälaista neuvontaa tarvitsisitte, että käyttäisitte näitä palveluita?

3 (3)

12. Oletteko ottaneet käyttöönne jonkun näistä palveluista saadessanne siihen neuvontaa ja ohjausta?

13. Mitkä asiat ovat teille tärkeitä neuvonnassa

14. Saitteko neuvonnassa tarvitsemanne tiedon ja opastuksen?  
Jos ette niin, mitä olisi kaivattu lisää?

15. Osasiko palveluneuvoja kartoittaa ja tarjota teille sopivia palveluita?

16. Neuvoiko työntekijä teitä oma-aloitteisesti muutenkin vai toimiko pelkästään teidän pyyntöjenne perusteella?

17. Millainen oli äskeinen asiointikokemuksenne?

18. Vastasiko äsken saamanne palvelu odotuksianne? Jos vastaus on kyllä, mikä oli hyvää? Jos ei, millaisia kehitysehdotuksia teillä on?