KEUKE
KASVUN MAHDOLLISTAJA
KEUKEN ASIAKASKOKEMUSILTA
IHAN OOKOO VAI
JÄRISYTTÄVÄN HYVÄ?

6.2.2024

Mitä odotettavissa tänään?

Teemoja

Asiakaskokemus yrityksen menestystekijänä?

Mitkä asiat vaikuttavat asiakaskokemukseen?

Miten voin itse vaikuttaa asiakaskokemukseen?

Tavoitteita

Syvempi ymmärrys asiakaskokemuksen merkityksestä ja mahdollisuuksista

Käytäntöön sovellettavia ideoita ja ajatuksia

Inspiraatiota

(ja luku- ja kuunteluvinkkejä)

Prosessien noudattaminen vs. valtuudet toimia?

Reklamaatiot?

Mitä minun pitäisi tietää ja muistaa asiakaskokemuksesta?

Mitä voin viedä tästä omaan työhöni saman tien?

Mistä ja miten asiakaskokemus muodostuu?

Minkä yhden asian voin ja haluan tehdä uudella tavalla tämän jälkeen?

Mikä on oma roolini tässä kaikessa? Mihin voin vaikuttaa?

Millaista kulttuuria ja millaisia toimintatapoja organisaatiossamme kannattaa rakentaa?

Salla Seppä

Chief Customer Experience Officer
Nordic Business Forum

@SeppaSalla
linkedin.com/in/sallaseppa

NOKIA

Microsoft

NORDIC BUSINESS FORUM

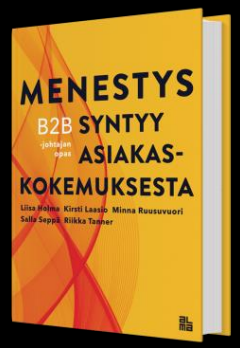
2001

2014

2016

2021

2023



HYPO

Directors' Institute Finland

Asiakaskokemus:

Niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksestä muodostaa.

Yksilön henkilökohtainen mielikuva ja tunne siitä, miten yritys toimii ja miten se häntä kohtelee.

“Asiakaskokemus on lopulta vain arkisia asioita, joilla on asiakkaalle merkitystä.”

Henna Ojala, CMO, Heltti

Vuonna 2014...

Saku Tuominen
10. lokakuuta 2014 ·

Nordic Business Forum oli ja meni, mutta yhteen asiaan haluaisin vielä kiinnittää huomiota.

Eli ihmisiin jotka toivottivat tervetulleeksi ulkona tihkusateessa. Henkilökunnan määrään. Äänentoistoon. Toimiviin kaukosäätimiin. Väliohjelmiin. Valaistukseen. Omenakulhoihin. Screenien kokoon ja laatuun. Kuulakärkikynien laatuun ja määrään. Rekisteröinnin nopeuteen. Välivideoiden editoinnin tasoon. Väliaikatarjoiluun. Taukojen kestoon. Ohjelman aloittamiseen ja lopettamiseen minuutilleen.

Voisin jatkaa loputtomiin, mutta pointti tuli varmaankin selväksi. Seth Godin kysyi aikanaan että mikä on hyvän ja huonon firman ero. Huonoissa firmoissa ihmiset eivät jaksa välittää. "They just don´t care". NBF:ssä joka ainoasta detaljista henki se, että joku (tai itse asiassa aika moni) on välittänyt ja paljon.

Jokaisen suomalaisen tapahtumajärjestäjän, korjaan, jokaisen suomalaisen yrittäjän, kannattaisi ottaa oppia.

Todella kova suoritus Hans-Peter, Jyri & team. Complimenti!

Tykkää Kommentoi

Sinä, Petri Rajaniemi, Tuija Seipell ja 332 muuta

11 jakoa

Lasse Wendelin Tuohon täytyy sanoa aamen. On äärimmäisen miellyttävää osallistua tapahtumaan jonka taso on niin korkea, ettei tunnu enää jäävän parannettavaa missään. Kundien visio 2021 näyttää kokemuksen valossa miltei realistiselta 🙂.
11. lokakuuta 2014 kello 5:30 · Tykkää · 8

Pertti Ura Parkkihallista lähdettäessä, yksi kaveri vielä varmisti että osaat työntää lapun oikein päin maccinaan.... Hieno tapahtuma, parempi mieli.
11. lokakuuta 2014 kello 6:18 · Tykkää · 6

Esko Reinonpoika Alanko I agree !
11. lokakuuta 2014 kello 6:30 · Tykkää · 3

Hanna Hartikainen Täysin samaa mieltä!!Olen yllättynyt jos NBF2015 lippuja jäi jollekin muulle ostettavaksi kuin eiliset tilaukset.
11. lokakuuta 2014 kello 7:21 · Tykkää · 4

Jyri Linden Kiitos paljon Saku!!
11. lokakuuta 2014 kello 7:29 · Tykkää · 3

Olli Muurainen Hyvin tiivistetty ja samaa mieltä. Kiitokset huipputiimille.
11. lokakuuta 2014 kello 7:31 · Tykkää · 3

Jaana Murole Kyllä. Samoja yksityikohtia olen katkeamattomana tulvana kehunut kotona kaikille, koko illan. Minuun teki todella suuren vaikutuksen, kuinka käsittämättömän hyvin tapahtuman järjestäjät kohtelivat osallistujia ensimmäisestä kättelystä lähtien. Koin suurta kiitollisuutta, että sain olla noin upeassa tapahtumassa mukana!
11. lokakuuta 2014 kello 7:31 · Tykkää · 4

Alizad Arman Jyri on hands down siisteimpiä koskaan tapaamani ihmisiä. Jyri edustaa kaikkea sitä, mitä ma aikoinaan opin Saku suita broakkareilla. Et välitetään siitä mitä tehään ja tehään se rakkaudella. Loppu kasaa ittestään erilaisia mestariteoksia.
11. lokakuuta 2014 kello 7:31 · Tykkää · 20

Marja Pinomäki Huikeeta palautetta! Ja täysin ansaittua! 😊
11. lokakuuta 2014 kello 8:11 · Tykkää · 2

Bo Harald Todellinen mestarinäyte. Jos jotakin voisi parantaa niin luovuutta ja makua ruokaan...
11. lokakuuta 2014 kello 8:15 · Tykkää · 2

Pekka Parnanen Tuohan on hienoa luettavaa. Fantastista kuulla. Goodos järjestäjille.
11. lokakuuta 2014 kello 8:27 · Tykkää · 1

Eicca Toppinen - privat Hyvä Saku. Oon saanut kunnian työskennellä kyseisten herrojen kanssa. Hattua nostan
11. lokakuuta 2014 kello 8:28 · Tykkää · 4

Emilia Lahti Thanks for pointing that out 🙂 #UpwardSpirals #PositiveRipples
11. lokakuuta 2014 kello 8:33 · Tykkää · 2

Isa Merikallio Tällasta on nähty aiemmin vain 925:ssä! 🙂
11. lokakuuta 2014 kello 8:38 · Tykkää · 2

Kaisa Jaakkola Täysin samaa mieltä!
11. lokakuuta 2014 kello 8:53 · Tykkää · 1

Camilla Tuominen Siellä on todella kävelty prosessi läpi asiakkaan näkökulmasta. Joka hiton askel - kuten Tony tai Ikea. Pistää nöyräksi mutta sisuunnuttaa ja inspiroi! Tohon tähdätään!
11. lokakuuta 2014 kello 9:04 · Muokattu · Tykkää · 3

Antti Merilehto Kokonaisuus oli taas hämmentävän hyvä. Ja nyt oltiin ekaa vuotta uudessa paikassa. Tapahtumia tehneenä tietää että siirto uuteen tilaan on aina hikikarpaloita aiheuttava muutos.
Jos järjestelyistä nostan yhden ylitse muiden, se on vapaaehtoisten asiaka... Näytä lisää
11. lokakuuta 2014 kello 9:08 · Tykkää · 8

Jari Lähdevuori Komppaan Anttia. NBF on Stokkan manttelinperijä Suomen parhaassa asiakaspalvelussa.
11. lokakuuta 2014 kello 9:12 · Tykkää · 3

Eeva Puhakainen #Haagahelia n opiskelijoita(ni) vapaaehtoisena siellä töissä. Ylpeä heistä. Kiitos Saku.
11. lokakuuta 2014 kello 9:30 · Tykkää · 6

Ilona Rauhala Kyllä, mulla narikassa aivan huikea nuori luottomies joka piti naulakkoa mulle kokoajan vaikka perjantainakin tulin ja menin useampaan kertaan. Mikä asenne, mikä ylpeys omasta työstä, mikä inhimillinen kohtaaminen & kohottuminen! Kiitos Hans-Peter Siefen & kumppanit siitä leadershipistä jolla olette saaneet jokaisen henkilön ja pienenkin yksityiskohdan lentämään lähellä aurinkoa! Respect!
11. lokakuuta 2014 kello 9:47 · Tykkää · 5

Esko Kilpi Upeat järjestelyt ja uskomaton juttu kaiken kaikkiaan
11. lokakuuta 2014 kello 10:00 · Muokattu · Tykkää · 2

Juuso Enala On asioita joita pitää ylistää, koska kaikki niin tekevät. Olin 15 vuotta sitten Yehudi Mehuhinin johtamassa Matteus-pessiossa ja vaikka kääpä olis pierassut, kaikki olisivat olleet hurmaantuneita. Sama on NBF:n kanssa. Paitsi sillä erolla, ellä NBF lunastaa odotukset aidosti. Ei tarvitse feikata olevansa vaikuttunut.
11. lokakuuta 2014 kello 10:57 · Muokattu · Tykkää · 3

Jussi Taneli Lehtinen Tähän yhteen asiaan minäkin kiinnitin huomiota. Siinä oli tosissaan tekemistä ja draaman tajua. Oli tykki suoritus.
11. lokakuuta 2014 kello 10:08 · Tykkää · 1

Hans-Peter Siefen Kiitos Saku!
11. lokakuuta 2014 kello 10:43 · Muokattu · Tykkää · 7

David Gamrasni Mikähän siinä on kun Suomessa detaljia myöten hyvin tehty suoritus jaksaa aina vaan yllättää ja hämmästyttää?
11. lokakuuta 2014 kello 11:39 · Tykkää · 2

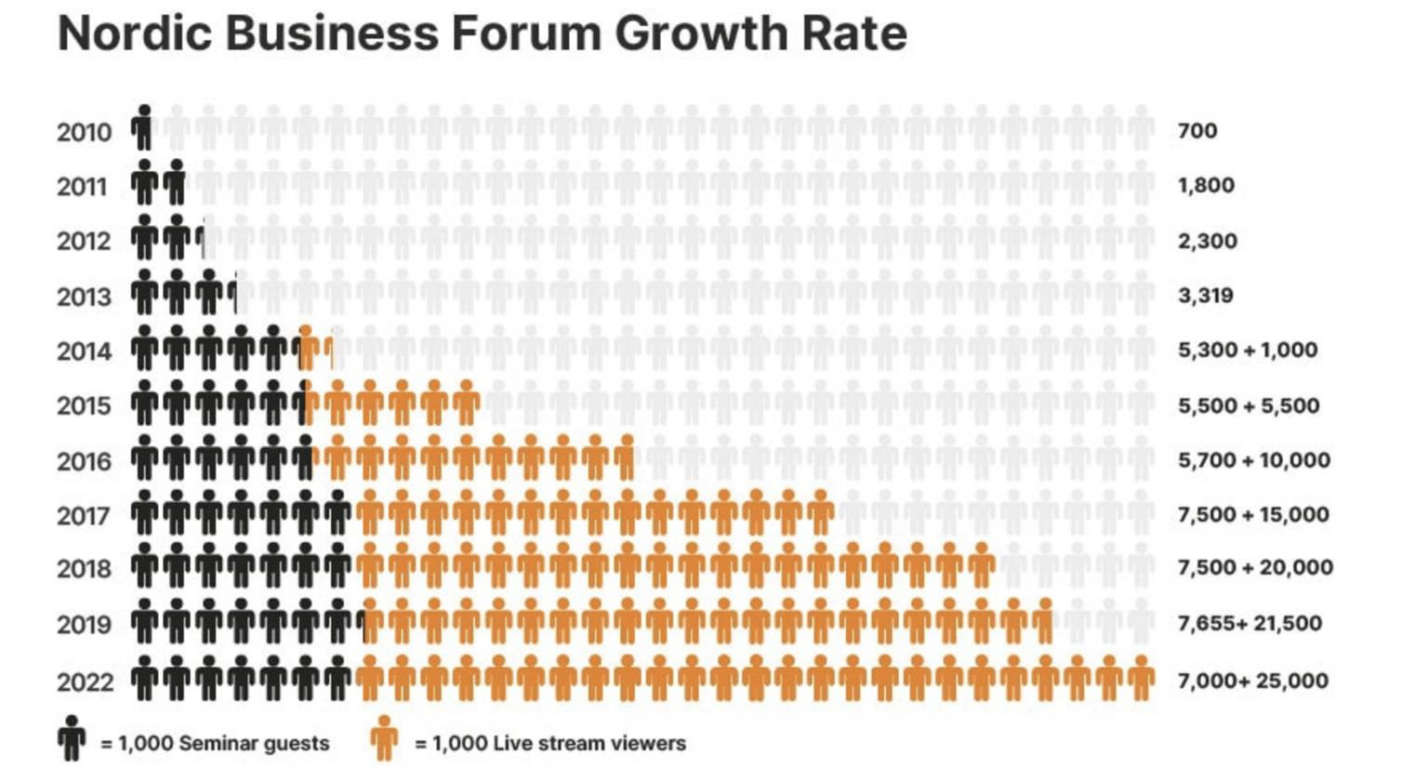
Pete Poskiparta Kirjoitin joka kuinkin samasta aiheesta, mutta positiivisessa mielessä, kun vedimme isohkon koulutuspäivän läpi. Aikataulu piti, kynät toimi, ohjelma funkkas. Työskentely pro-tyyppien kanssa on nastaa.
11. lokakuuta 2014 kello 14:21 · Tykkää · 1

Leena Rantakivi Kyllä, NBF on ihan omaa luokkaansa!
11. lokakuuta 2014 kello 15:26 · Tykkää

Mia Halonen Kyllä! Asiaa!
11. lokakuuta 2014 kello 15:50 · Tykkää · 1

Juha Kanerva Ne kynät! Kun tiskiltä saa välineen, joka maalaa papyrukselle hellästi ne ajatukset, jotka itse poimii esitelmöitsijän tajunnanvirrasta, elämys on huikea. Ero mainoskyniin on huikea.
11. lokakuuta 2014 kello 16:40 · Tykkää · 2

Erinomaisen asiakaskokemuksen mahdollistama asiakaspito (retention) on ollut ratkaiseva tekijä Nordic Business Forumin nopean kasvun taustalla.



Miksi asiakaskokemus?

Why is customer experience important?

Customer experience is critical for several reasons:

1. Customer Retention: Happy customers are more likely to remain loyal to a product or service. They also tend to utilize more products or services from the same company, leading to higher customer lifetime value.

2. Word-of-Mouth Marketing: Satisfied customers often share their positive experiences with friends, family, and social networks, providing free word-of-mouth advertising, which is generally more trusted and effective than traditional advertising.

3. Competitive Differentiator: In a crowded marketplace, delivering an excellent customer experience can be a key differentiator. It can make your business stand out and give customers a reason to choose you over competitors.

4. Revenue Growth: A positive customer experience is linked to revenue growth. Customers are willing to pay more for a better experience and are more likely to make repeat purchases if they had a positive experience.

5. Customer Feedback: Customer interactions provide valuable feedback. Listening to this feedback can help businesses improve their products or services, which can lead to better customer experiences in the future.

6. Brand Reputation: In the digital age, negative experiences can quickly go viral. On the other hand, consistently positive customer experiences can enhance your brand's reputation, leading to more business in the future.

7. Reduced Customer Churn: By providing a positive customer experience, businesses can reduce customer churn and increase customer loyalty. This can lead to more stable revenue and growth over time.

In essence, customer experience is not just about making customers happy. It's about creating a holistic, positive interaction that builds loyalty, fosters positive word of mouth, and ultimately drives business growth.

Tuotteet ja palvelut ovat nykyisin helposti kopioitavissa.

Uniikkia (kokonais)asiakaskokemusta on vaikeaa kopioida.

Asiakaskeskeiset, asiakaskokemukseen panostavat organisaatiot menestyvät muita paremmin.

Yrityksen brändi rakentuu nykyisin asiakaskokemuksen kautta.

Hyvien asiakaskokemusten tuottaminen tuottaa myös onnellisempia työntekijöitä.

Mistä ja miten asiakaskokemus muodostuu?

Odotukset - toteutunut kokemus

= asiakaskokemus

Ennen asiakkuutta

Brändimielikuva

Markkinointi & viestintä

Muiden kokemukset, Word-of-mouth (WOM)

Asiakkuuden aikana

Ostokokemus

Käyttöönotto

Muiden kokemukset

Tuotteen/palvelun laatu

Yhteistyön toimivuus

Asiakkuuden hoito

Asiakasviestintä

Kohtaamiset

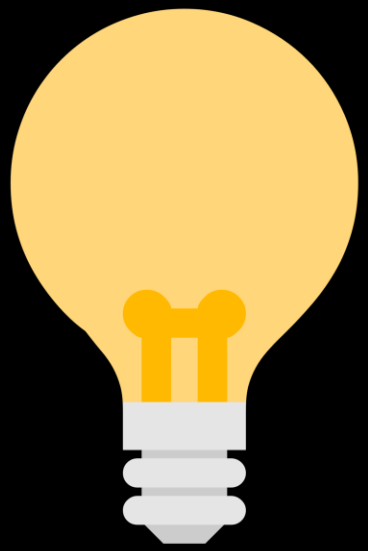
Asiakaspalvelu

Asiakkuuden jälkeen

Miten/miksi tuotteen/palvelun käyttö on päättynyt

Viestintä

Asiakaskokemus



Asiakaskokemus muodostuu niistä hetkistä, jotka asiakas muistaa.

Ihmiset muistavat parhaiten ne hetket, jotka ovat herättäneet heissä

tunteita.♥

Mikä tahansa hetki voi olla se, joka leimaa asiakkaan kokonaiskokemusta.

Mikä on yhteistä asiakaskokemukselle toimialasta riippumatta?

Asiakas on aina ihminen.

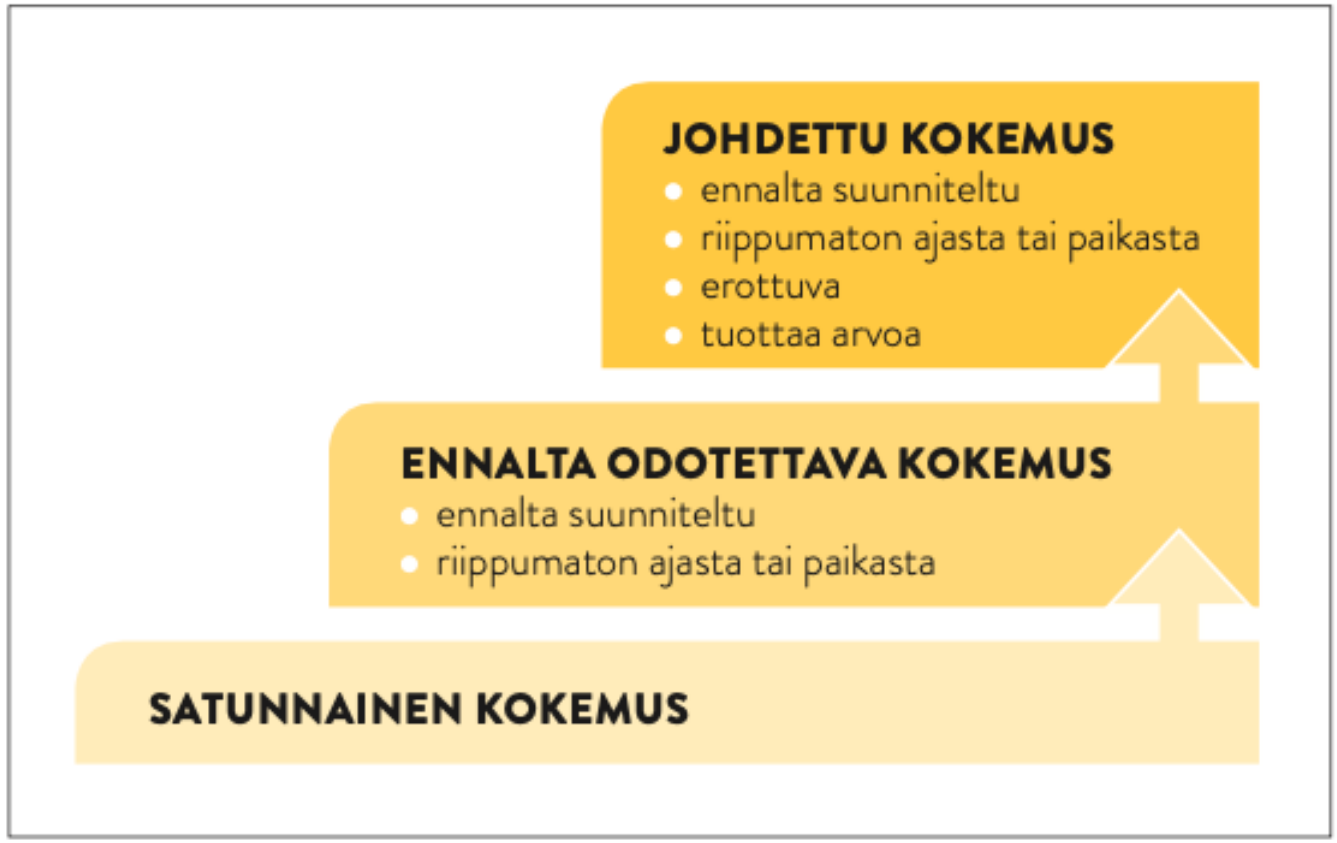
B2B-liiketoiminnassakin on hyvä ymmärtää, ettei siellä toisella puolella ole firma, vaan Irma. Tai Taneli. Tai joku muu ihminen.

ANTTI KIUKAS, markkinointi- ja viestintäjohtaja, teknologiayritys Siili

Itse ajattelen, että viime kädessä kaikki liiketoiminta on ”H2H” eli ”human to human”. Kaikki liiketoiminta on kiinni vuorovaikutuksesta kahden ihmisten välillä: millainen kontakti heille muodostuu, ja millainen tunnetila molemmille siitä.

TIMO LAPPI, toimitusjohtaja, Heltti

Asiakaskokemus muodostuu aina, mutta ohjaako sitä suunnitelma vai sattuma?



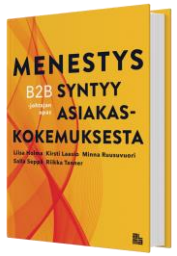
ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMISEN TASOT

Lähde: Ruusuvuori 2017, mukailtu Löytänä & Kortesuo.

Asiakaskokemuksen johtamisen timanttimalli:

Miten asiakaskokemuksella tuotetaan säkenöiviä liiketoimintahyötyjä?

© MENESTYS SYNTYY ASIAKASKOKEMUKSESTA
B2B-johtajan opas



MENESTYS SYNTYY
ASIAKASKOKEMUKSESTA
B2B-johtajan opas

- Asiakaslähtöisyys & asiakaskeskeisyys yhdistää asiakaskokemuksella erottuvia yrityksiä. Ytimessä on halu tuottaa asiakkaalle arvoa.
- On tärkeää määritellä tarkkaan, kuka on asiakas. Ketä varten tuote/palvelu on tehty?
- Strategialla haetaan aina kilpailuetua -> yrityksen kilpailuetu syntyy strategisista kyvykkyyksistä:

Mikä on se uniikki yhdistelmä kyvykkyyksiä, joiden avulla yrityksenne tuottaa erottuvaa asiakaskokemusta?

MENESTYS SYNTYY
ASIAKASKOKEMUKSESTA
B2B-johtajan opas

Brändi = asiakaskokemus?

Ennen brändi määriteltiin maineena, persoonana ja karaktäärillä, joka on luotu tuotteelle, mutta nykyisin koko näkemys ja mielikuva brändistä määrittyy asiakaskokemuksen kautta.

Meillä ei ole enää sitä eräänlaista luksusta, että tehdään jokin hyvä juttu, kerrotaan siitä maksetussa mediassa ja mahdollisimman moni sitten innostuu. Se on mennyttä se aika! Meidän on mentävä ihan siihen ihmisen sydämen ja pään viereen. Oltava siinä lähellä, reagoitava, kuunneltava, aistittava, hengitettävä samaa ilmaa. Sitä se tarkoittaa sekä B2B:ssä sekä B2C:ssä.

EKA RUOLA, omistaja ja vastaava luova johtaja, Nitro Group

Brändi lupaa,
asiakaskokemus lunastaa.

Mitä brändinne lupaa?
Mistä haluatte tulla tunnetuksi ja rakastetuksi?

On tärkeää onnistua erityisesti niissä kohtaamispisteissä ja asioissa, jotka ovat toivotun brändimielikuvan vahvistamisen kannalta keskeisiä.

MENESTYS SYNTYY
ASIAKASKOKEMUKSESTA
B2B-johtajan opas

Innostava, kannustava yrityskulttuuri ja myönteinen henkilöstökokemus ovat keskeisesti mahdollistamassa erinomaista asiakaskokemusta.

Vastuuta

Valtuuta

Osallista

Hyvin toimiva tiimi on paljon enemmän kuin osiensa summa.

SOL
Fazer
MESSUKESKUS
SECURITAS

Miten rakentaa ikimuistoista asiakaskokemusta mahdollistavaa yrityskulttuuria?

Tarinoiden voimalla.
Juhlimalla onnistumisia ja onnistujia.
Valtuuttamalla ihmiset ratkaisemaan asiakastilanteita.
Ottamalla innostuneet mukaan kehittämään asioita.

MENESTYS SYNTYY
ASIAKASKOKEMUKSESTA
B2B-johtajan opas

	objektiivinen	subjektiivinen
laadullinen	**Esimerkkejä** • Verkkosivuilla käynnin seuranta – löytääkö asiakas etsimänsä • Järjestelmiin syötetyt tiedot (CRM, ERP) • Asiakaspalveluiden lokitiedot	**Esimerkkejä** • Keskustelut, viestinvaihdot ja tapaamiset • Kyselyiden vapaa teksti • Haastattelut • Asiakkaiden havainnointi • Kulttuurisen kontekstin ymmärrys
määrällinen	**Esimerkkejä** • Verkkosivukäyntien kesto • % toimituksista luvatussa ajassa • % asiakkaista, joiden haasteet ratkeavat yhdellä soitolla • Yrityksen tunnusluvut	**Esimerkkejä** • Kyselyiden numeeriset arviot: asiakastyytyväisyys, asioinnin helppous jne. • Henkilöstöarvioinnit

ASIAKASYMMÄRRYKSEN TULEE POHJAUTUA MONIPUOLISEEN TIETOON, jota on kerätty useista lähteistä.

Liiketoiminnan kysymys	Sopiva laadullinen asiakasymmärrys
Täysin uuden liiketoiminnan luominen	ihmistieteet, muotoilu, syvähaastattelut, havainnointi, kulttuuri- ja trendianalyysit yms.
Liiketoiminnan kehittäminen ja kasvattaminen	palvelumuotoilu, kokeilut, pilotit, yhteiskehittäminen, haastattelut, havainnoinnit yms.
Olemassa olevan liiketoiminnan ylläpito ja puolustaminen	keskustelut, viestinvaihto, olemassaolevissa prosesseissa syntyvä tieto yms.

- Asiakasymmärrys on **lähtökohta** erinomaisen asiakaskokemuksen tuottamiselle.
- Asiakkaan pulssilla pysyminen on välttämätöntä nopeasti kehittyvässä toimintaympäristössä.
- Asiakasyhteisöt, yhteiskehittäminen jne!
- Whatsapp 😉

Miten teillä kerätään ja hyödynnetään asiakasymmärrystä?

Esimerkki: Nordic Business Forum

Pidämme asiakkaamme lähellä,
keräämme palautetta ja ideoita
- ja käytämme niitä.

Co-creation

Asiakkailta tulevat ideat ja palaute menevät suoraan osaksi tuotekehitystämme.

NBF Insiders -yhteisö. ❤️

Joskus hyvinkin nopeasti.

Asiakkaan Linkedin post 2 päivää ennen #NBForum2019 -tapahtumaa

Merja Roponen • 1st
I help you succeed in your IT projects | Consultant, Partner at Paju Consul...
4mo •

NBF:ssä yritin viime vuonna olla supersosiaalinen. Sovin ventovieraiden kanssa tapaamisia Brellan kautta ja menin teemapöytiin verkostoitumaan. Olin ihan toast kahden päivän jälkeen 😂

Tänä vuonna houkuttaisi merkitä jokin sohvaryhmä tällaisella lapulla ja odotella siellä samanhenkisiä.

Tulisitko tämmöseen leiriin vetämään henkeä?

#introvertti #akutlatinkiin #jaksaajaksaa

See translation

Introverttien latauspiste. Ei puhumispakkoa.

Introverts, welcome! International silence allowed.

#NBForum2019 - tapahtumassa

NORDIC BUSINESS FORUM

Introverts, welcome!

International silence allowed.

(Thank you Merja Roponen for the idea.)

Merja Roponen • 1st
I help you to succeed in your IT projects | Consultant, Partner at Paju Con...
2w • Edited

Unelmat toteutuvat kun niistä puhuu!

Nordic Business Forumissa on introverttien latauspiste! 🔥🔥🔥

Kiitos Salla Seppä ja tiimi, tää oli helvetin hauska yllätys! (Meinasin sanoo vitun hauska mutta sitten jänistin.)

See translation

1 815 engagements
44 538 views
56 comments

1,815 • 56 Comments • 44,538 Views

Reactions

2022

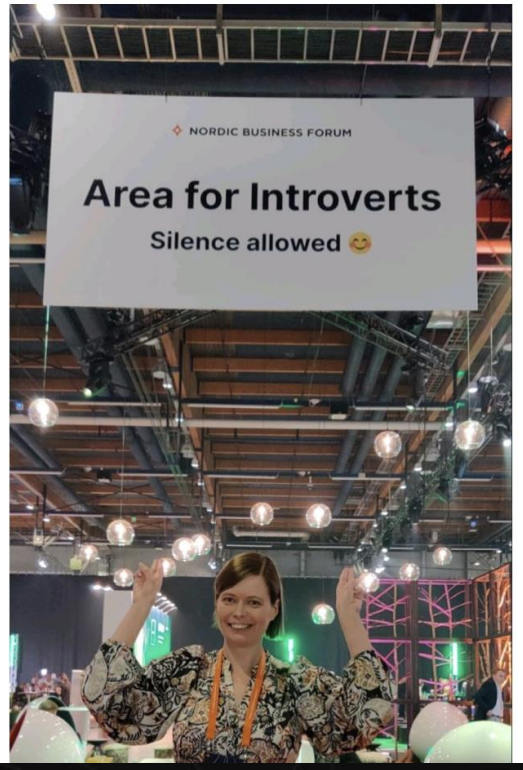
Merja Tuomainen • 1st
I help you succeed in your business development projects | Consultant, ...
3mo • Edited •

Hauska yllätys! Introverttien latauspiste on yhä voimissaan ja palannut paranneltuna versiona 💯💗

Kiitos **Salla Seppä** ja **Nordic Business Forum** -tiimi, tämä on todella gift that keeps on giving.

#nbforum2022 #pajuconsulting #introvertsunite

See translation



You and 1,212 others — 35 comments • 1 repost

Reactions

Love | Comment | Repost | Send

Tell them what you loved...

Most relevant

Salla Seppä • You — 2mo
Chief Customer Experience Officer at Nordic Business Forum | Aut...

Tämän monien kaipaaman paikan credits go forever to the one and only **Merja Tuomainen**! 🙏❤️😍 Ihanaa, että olet täällä! 🧡🧡🧡

See translation

Like · 15 | Reply · 6 Replies

Load previous replies

Merja Tuomainen Author — 2mo
I help you succeed in your business development projects |...

Salla Seppä Huomasimme ja moni muukin, koska tuo väri on jatkuvasti loppu 😅😅😅

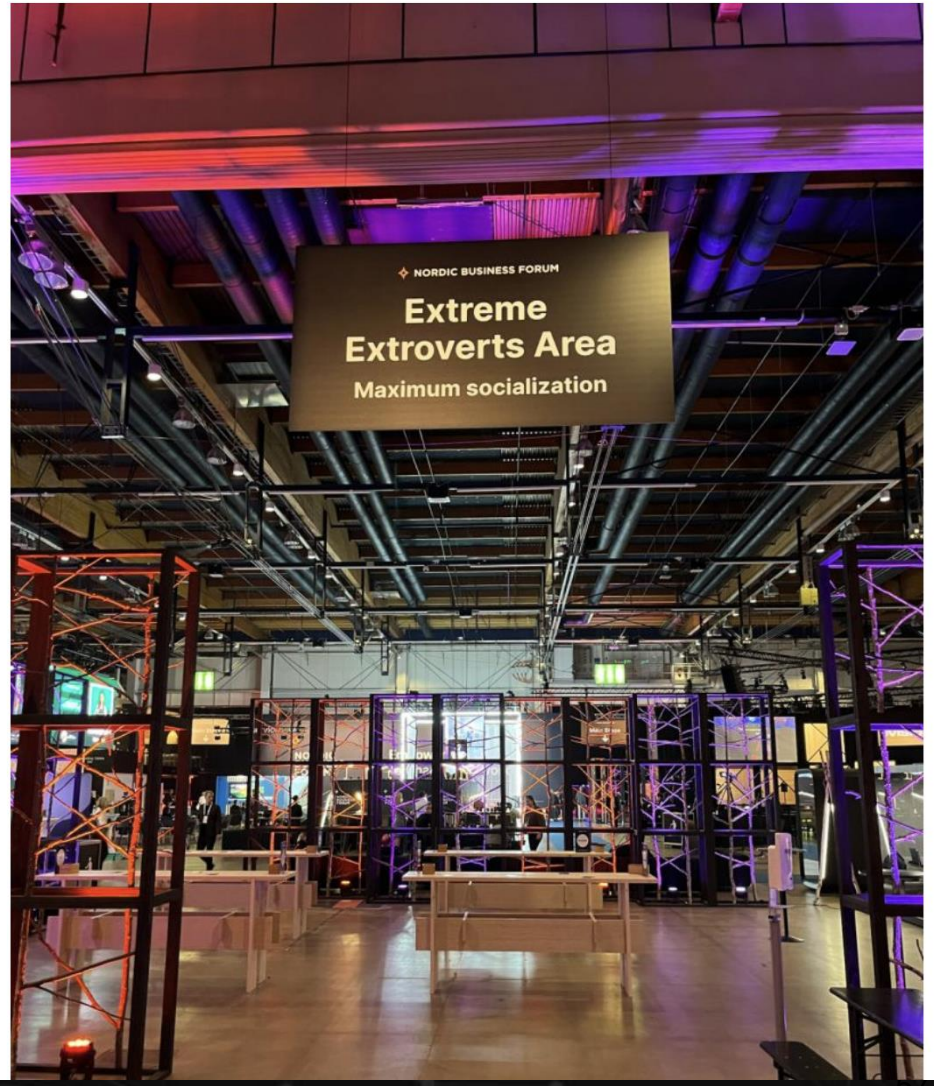
See translation

2023

Juho Vehviläinen • 1st
Building and growing startups, scaleups and corporate ventures
2w •

Nordic Business Forum's version of Finnish Fear Factor.

#NBF



You and 1,320 others — 59 comments • 8 reposts

Reactions

Funny | Comment | Repost | Send

Tell them why you find this funny...

Most relevant

Juho Vehviläinen Author — 2w
Building and growing startups, scaleups and corporate ventures
I had a go. Personal record 14min so far.
Funny • 23 | Reply • 1 Reply

Honza Procházka • 2nd — 1w
personal trainer,cook, father
Even with coffee and wine?☕🍷😊
Like | Reply

Juho Vehviläinen Author — 2w
Building and growing startups, scaleups and corporate ventures
Some progress!

Love • 17 | Reply • 2 Replies

Qaiser Siddique, here are the links to Merja Tuomainen's posts in 2019 and 2022 regarding the "Introvert idea": 😍

Original post before #NBForum2019:
https://www.linkedin.com/posts/merjatuomainen_introvertti-akutlatinkiin-jaksaajaksaa-activity-6586226247427325952-hwX3?utm_source=share&utm_medium ...see more

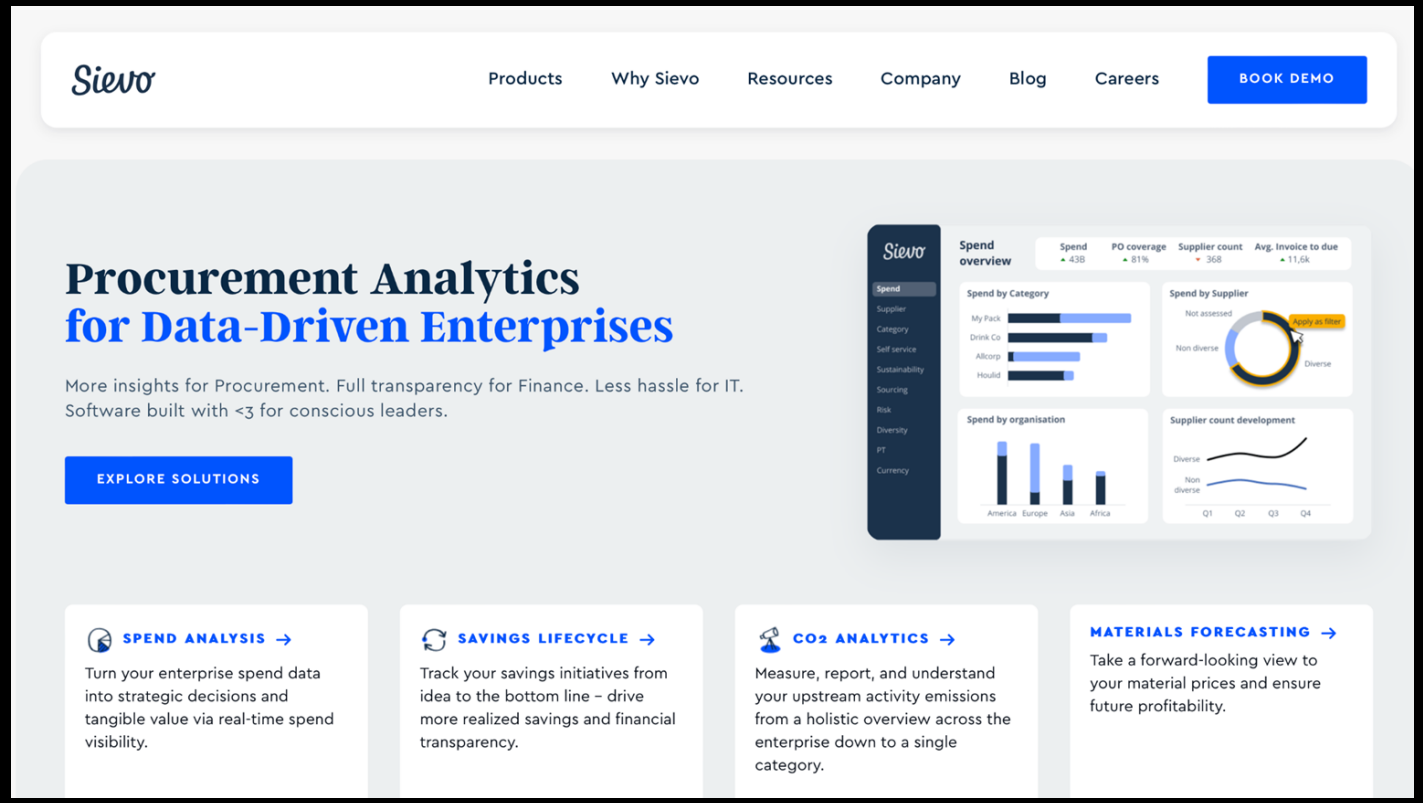
Like • 2 | Reply • 1 reply

Qaiser Siddique Author — 21m
Founder & COO @ Deviam | Leadership,...
I attended in 2016, 2017 and 2018. Now this year was after 5 years break. For me the whole introvert and extrovert area was a new thing. The fact that you guys listened the feedback and acted upon it, also years later remember and give credit to the person who sparked the whole thing. Kudos to you guys, no wonder NBF is a successful event.

PS: I already bought the tickets for next year 😀

Love • 2 | Reply

Esimerkki: Sievo



Liiketoimintahyödyt
ASIAKASYMMÄRRYS
BRÄNDI
KULTTUURI JA HENKILÖSTÖ-KOKEMUS
STRATEGIA
ORGANISAATIO JA PROSESSIT
TUNNEKOKEMUS
TEKNOLOGIA
MITTAAMINEN

Kuka vastaa asiakaskokemuksesta?

Asiakaskokemus on kaikkien asia.

Jokaisen rooli vaikuttaa -
suorasti tai epäsuorasti.

Asiakaskokemukseen panostamiseen tarvitaan johdon vankkaa sitoutumista. Mutta tämä ei ole organisaatio-tasokysymys. Alkuun pitää löytyä ne ihmiset, jotka ovat tästä asiasta aivan innoissaan. Heillä pitää olla jokin linkki asiakkaaseen, mutta tärkeintä on juuri se innostus. Näiden ihmisten esihenkilöiden pitää ymmärtää asian tärkeys ja antaa tilaa ihmisille, jotka haluavat viedä asioita eteenpäin. Toinen ”jackpot” on löytää ihmisiä, jotka ehkä alussa vastustavat asiaa, mutta jotka onnistutaan ”kääntämään” ja innostamaan asiasta. Heistä tulee aivan loistavia sanansaattajia.

MIKKO KUUSILEHTO, toimitusjohtaja, Kuusakoski

Rooli	Keskeinen vastuu asiakaskokemuksen kannalta
Omistajat	• Korostaa omistajaohjauksessaan asiakkaiden ja näiden kokemuksen merkitystä yrityksen strategisena kulmakivenä ja painopistealueena. • Varmistaa, että hallituksessa on riittävästi asiakaskokemusosaamista.
Hallitus	• Nostaa asiakaskokemuksen strategiaan ja johdon agendalle. • Vastuuttaa asiakaskokemuksen toimitusjohtajalle ja ylimmälle johdolle. • Tukee toimitusjohtajaa ja ylintä johtoa varmistaen riittävät resurssit tavoitteiden toteuttamiseksi.
Toimitusjohtaja	• Vastaa yritystasolla asiakaskokemuksesta osana yrityksen toimintaa ja menestystä. • Määrittää asiakaskokemuksen tavoitetason ja sen saavuttamiseen tarvittavat strategiset kyvykkyydet. • Vastuuttaa asiakaskokemuksen operatiivisen johtamisen ja koordinoinnin joko erilliselle asiakaskokemusjohtajalle tai jollekin muulle taholle ylimmässä johdossa. • Vahvistaa operatiivisesti asiakaskokemuksesta vastaavan johtajan mandaattia puhumalla aktiivisesti asiakaskokemuksen puolesta henkilöstölle ja muille sidosryhmille.
Asiakas-kokemusjohtaja (tai muu johto-ryhmätasolla asiakas-kokemuksesta vastaava johtaja)	• Vastaa operatiivisesti asiakaskokemuksen koordinoinnista ja toimeenpanosta läpi organisaation. • Vastaa asiakaskokemuksen jatkuvasta kehittämisestä, ml. mittarit. • Osallistaa ja innostaa avainhenkilöt ja koko organisaatio asiakaskokemuksen luomiseen. (Ks. myös asiakaskokemusjohtajan roolia koskeva alaluku.)
Henkilökunta ja sidosryhmät	• Omissa rooleissaan ja omalla toiminnallaan myötävaikuttaa yrityksen tavoitteekseen asettaman asiakaskokemuksen saavuttamiseen.

ORGANISAATION KESKEISTEN TOIMIJOIDEN vastuut ja roolit asiakas-kokemuksen johtamisessa.

Ennen kaikkea:

Asiakaskokemuksen tuottaminen on mindset.

Asenneasia.

Prosessit?

> Kaikki asiakaskokemukseen liittyvät asiat lähtevät siitä, että yrityksen prosessit on lähtökohtaisesti tasalaatuisia ja hyvin tehtyjä. Sillä päästään hyvään, mutta jos haluat olla erinomainen ja erottua jollain ylivoimaisella jutulla markkinasta, niin prosessin ympärille pitää rakentaa elementtejä, jotka tuottavat sitä niin sanottua asiakaskokemusta.

PASI SAARINEN, Vice President, Lindström Suomi

ASIAKKAAN POLKU kulkee täysin ristiin yrityksen hierarkian kanssa, mikä tekee kaiken yrityksen sisäisen politikoinnin ja siiloutumisen selvimmin näkyväksi juuri asiakkaille.

Tärkeitä kysymyksiä:

- Ovatko asiakaskokemukseen liittyvät vastuut ja roolit selkeät?
- Tietääkö jokainen, miten hän itse työllään vaikuttaa asiakaskokemukseen asiakkaan polulla?
- Miten tiimit tekevät yhteistyötä asiakkaan eteen?
- Palvelevatko prosessit asiakasta (vai peilaavat organisaatiota)?
- Voiko prosessista poiketa?

Jaa tarinoita onnistumisista ja tee hyvä työ näkyväksi:

”Celebrate success” eli onnistumisten juhlistaminen on tärkeää. Meillä on ”Greater than awards” -konsepti, johon nostetaan erilaisia hankkeita, joissa on onnistuttu innovoimaan ja tuomaan asiakkaalle arvoa. Henkilökunta saa äänestää parhaan keissin. Tähän osallistutaan aktiivisesti ja tällä tarinankerronnalla saadaan näkyvästi tuotua onnistuneita asiakaskokemuksia esille.

CHARLOTTA HARALD, viestintä- ja markkinointijohtaja, Accenture Suomi

Jopa 2/3

asiakaskokemuksesta on tunnetta.

MENESTYS SYNTYY
ASIAKASKOKEMUKSESTA
B2B-johtajan opas

" I'VE LEARNED THAT PEOPLE WILL FORGET WHAT YOU SAID, PEOPLE WILL FORGET WHAT YOU DID, BUT PEOPLE WILL NEVER FORGET HOW YOU MADE THEM FEEL."

-Maya Angelou

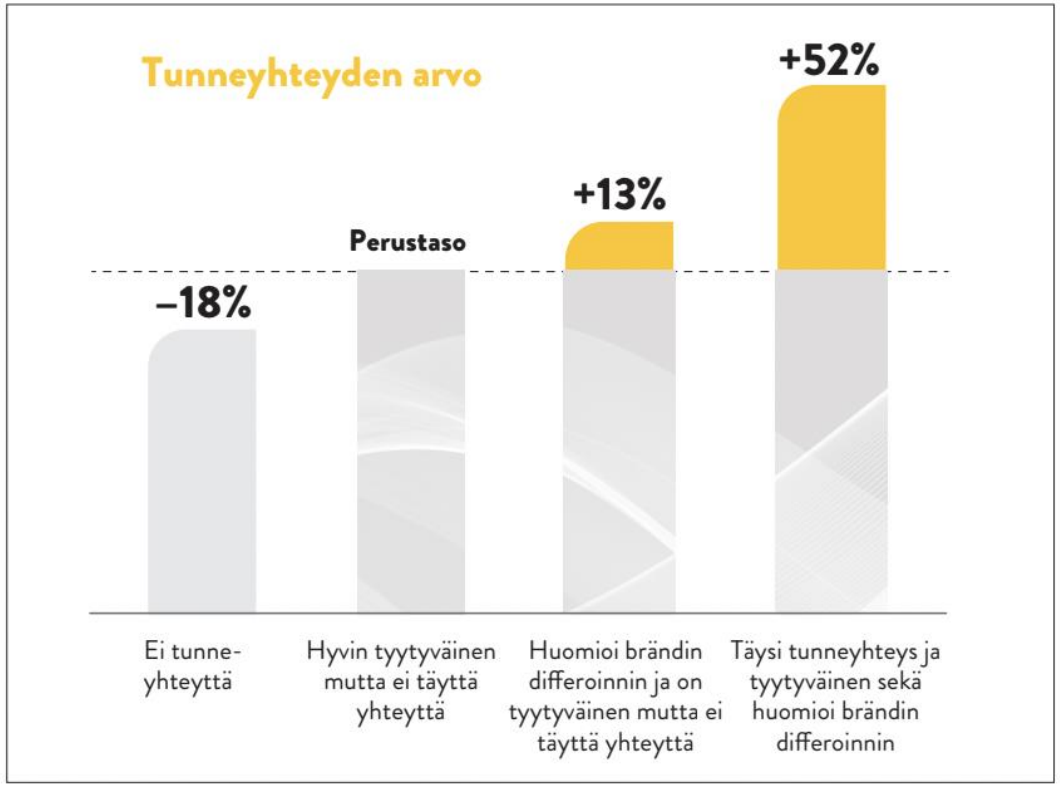
Asiakaskokemus muodostuu niistä hetkistä, jotka asiakas muistaa.

Ihmiset muistavat parhaiten ne hetket, jotka ovat herättäneet heissä

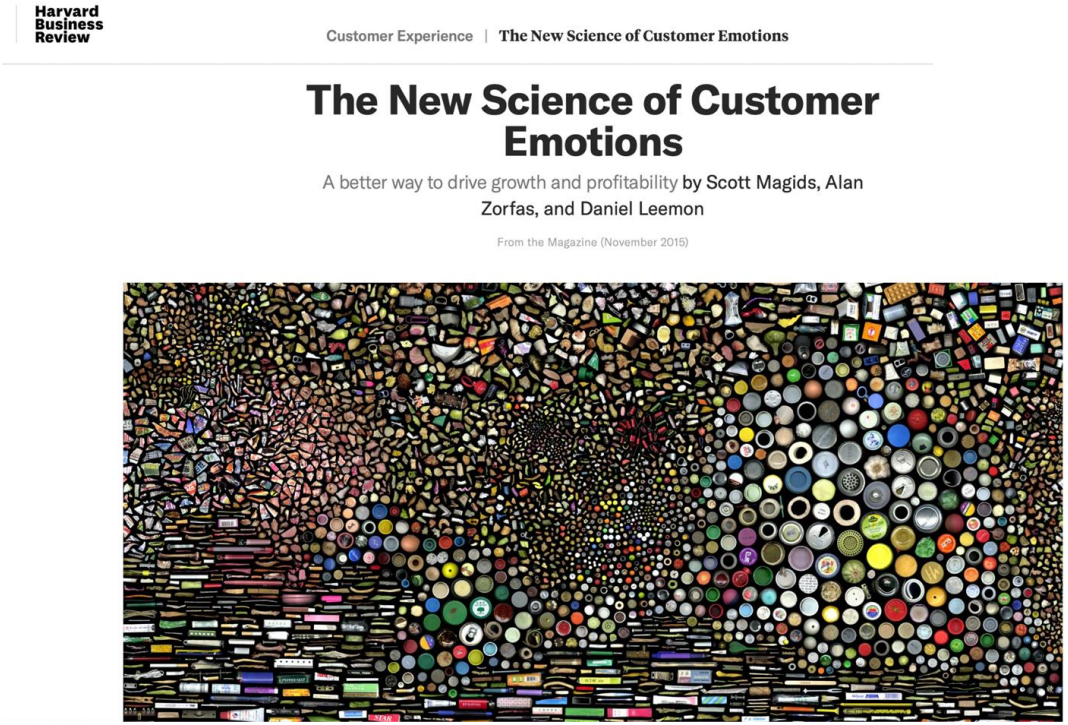
tunteita.❤️

Henkilöstön (ja yhteistyökumppaneiden!) merkitys tunnekokemuksen luomisessa on edelleen täysin keskeinen.

Tutkimustietoa:
Asiakkaat, joilla on vahva tunneyhteys brändiin, ovat yritykselle arvokkaimpia.



TUNNEYHTEYDEN VOIMAKKUUDEN vaikutus asiakkaan tuomaan arvoon
Lähde: HBR 2015.



https://hbr.org/2015/11/the-new-science-of-customer-emotions

Huippu-loppu-sääntö (Kahneman)

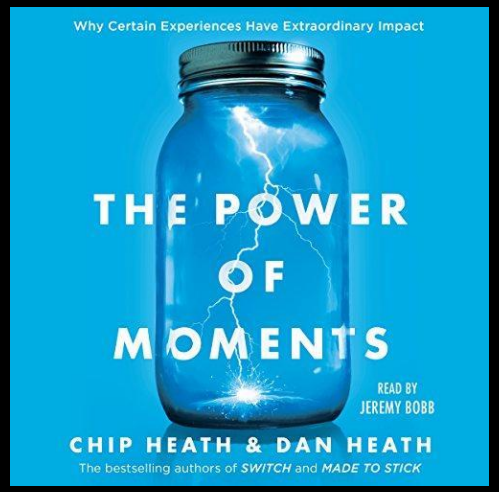
Ihmiset muistavat kokemuksensa huipun/huiput* alun ja lopun lisäksi.

*Kokemuksen huippu voi olla negatiivinen tai positiivinen

Luo huippuja, eli

erityisen merkityksellisiä hetkiä,

jotka haluat asiakkaiden muistavan.



Break the script! 😉

MENESTYS SYNTYY
ASIAKASKOKEMUKSESTA
B2B-johtajan opas

Asiakaskokemuksessa teknologia on väline, mahdollistaja.

MENESTYS SYNTYY
ASIAKASKOKEMUKSESTA
B2B-johtajan opas

Asiakaskokemusmittareista tärkein: liiketoiminnan menestyminen.

Kytke asiakaskokemuksen kehittäminen konkreettisiin ja mitattaviin liiketoiminnan tavoitteisiin, kuten asiakkaan elinkaaren arvon kasvattamiseen, asiakaspoistuman pienentämiseen, asiakaspysyvyyteen ja suositteluhalukkuuteen tai asiakashankinnan kustannusten pienentämiseen.

Miten lähteä liikkeelle?

Nykytila-analyysi

Yhteinen, innostava visio: Mitä tavoitellaan?

Esimerkki: Nordic Business Forum

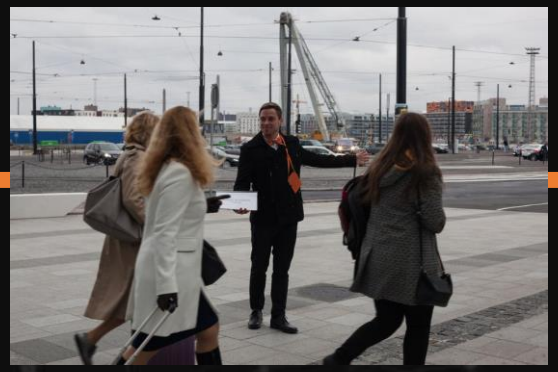
Olemme yhdessä tuottamassa maailman parasta, ikimuistoista (palvelu)kokemusta asiakkaillemme. Sellaista, josta syntyy positiivinen tunnekokemus.

Nordic Business Forumin asiakaskokemuksen mahdollistajia ja elementtejä

Ikimuistoinen,
odotukset ylittävä
palvelukokemus

Kaiken lähtökohta on ymmärtää, mitä asiakas odottaa.

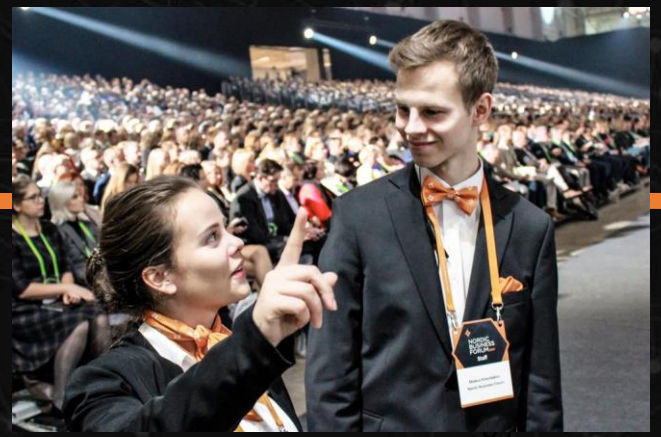
...ja sen jälkeen pyrkiä ylittämään se.



NORDIC BUSINESS FORUM 2017

NORDIC BUSINESS FORUM

Check-in & Info



...etc.

4-5

MADE IN ITALY

NORDIC

jari lähdevuori
@jarilahdevuori
Follow

Nevermind the speakers. I'd come here just for the service. #likewhoa #saywhaaat #NBForum2017

7:50 AM - 2 Oct 2017

27 Retweets 224 Likes

6 27 224

Tweet your reply

NordicBusinessForum @NBForumHQ · Oct 2
Replying to @jarilahdevuori
Glad we were able to surprise you 😉💪

1 6

jari lähdevuori @jarilahdevuori · Oct 2
I'm speechelss. I have no speech.

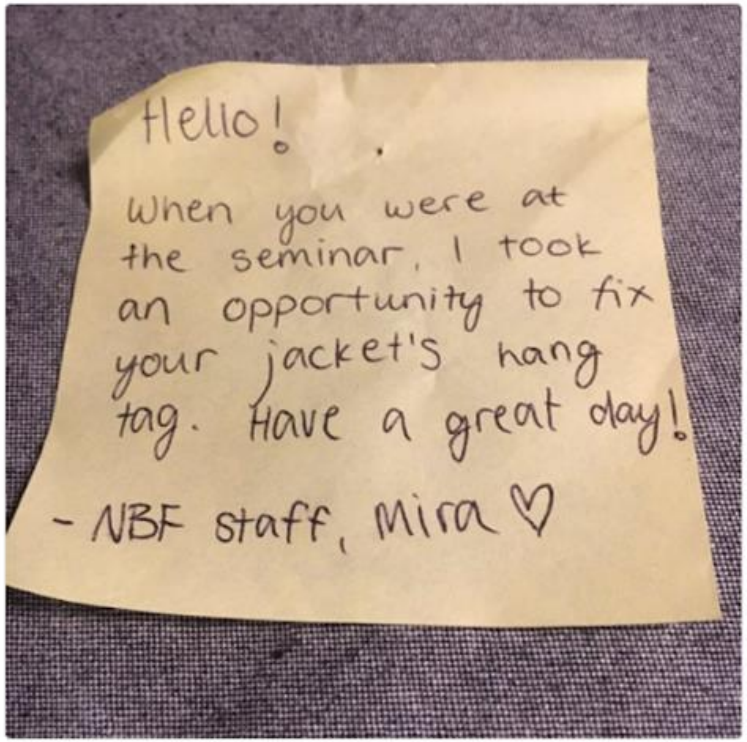
(And loving it. Humbled thanks to the whole team out there. You guys rock! ✨🙏✨)

5

Päivi Salo
@Paivi_Salo
Follow

Narikalle mennessä parasta päivässä oli Sir Richard Bransonin elämänasenne. Sitten sain takkini narikasta. Kiitos! #NBForum2017 #wow #cx

Translate from Finnish



9:10 AM - 2 Oct 2017

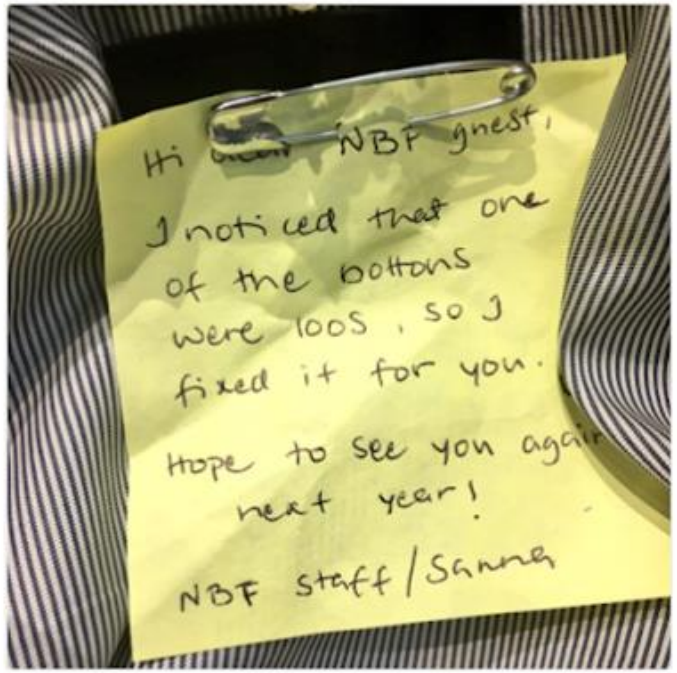
61 Retweets 763 Likes PRO

12 61 763

Kaisa Lipponen
@kailipp
Follow

Kiitos Sanna & muut #NBforum2017 tekijät. Jos ensi vuonna haette vielä lapset hoidosta, niin palvelukokemus on täydellinen 😉 #purpose

Translate from Finnish



7:21 AM - 3 Oct 2017

2 Retweets 56 Likes

1 2 56

Tweet your reply

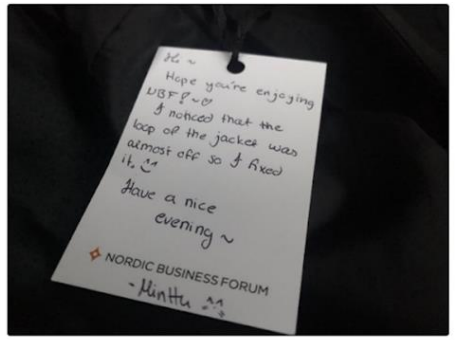
Mirva Kipinoinen @MirvaKi · Oct 4
Replying to @kailipp
Vau, kokonaisvaltaista palvelua! 👌
Translate from Finnish

1

NORDIC BUSINESS FORUM

ANGEL GOA @angelgoa7 — Follow

The stories are still rolling in...attendees are blown away by @NBForumHQ hospitality. #Networking #WorldClass #Speakers, this is worth paying for just for the experience! Prepare to be blown away! #businessasusual #NBForum2018



10:08 PM - 27 Sep 2018

2 Likes

Toni Uimonen @tuimon — Follow

Customer service. Thanks Emilia. #NBForum2018

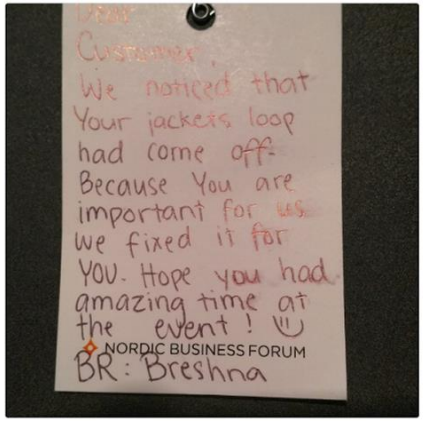
11:04 AM - 27 Sep 2018

11 Likes

Jyri Kuivala @JyriKuivala — Follow

Takki narikkaan ja iloinen yllätys kun lenksu korjattu. Pyytämättä. #NBForum2018 #palvelu

Translate Tweet



12:06 PM - 26 Sep 2018

15 Likes

Susan Trast @SusanTrast — Follow

Aivan huikean hyvää asiakaspalvelua! Kiitos Heidi #haagahelia #NBForum2018

Translate Tweet

8:08 AM - 27 Sep 2018

10 Likes

Antti Isokangas @Anttilsokangas — Follow

Ensimmäisen #NBForum2018 -päivän ylivoimaisesti vahvin esitys: se ystävällinen narikkatyöntekijä, joka korjasi pyytämättä ja yllättäen takkini rikkinäisen ripustuslenkin #asiakaskokemus #disruptio #renksujenamazon

Translate Tweet

11:43 AM - 26 Sep 2018

44 Likes

Tweet your reply

Hanna Laurila @HannaMSLaurila · Sep 26
Replying to @Anttilsokangas
Joka vuosi luen vastaavista onnistumisista. Tulee ulkopuolisellekin hyvä mieli. Hienoa, että rohkaistaan näkemään ja tarttumaan pieniin auttamisen mahdollisuuksiin, joista jää vahva tunnejälki.
Translate Tweet

Nordic Business Forum @NBForumHQ · Sep 26
Replying to @Anttilsokangas
Hyvä kuulla, että päästiin yllättämään!
Translate Tweet

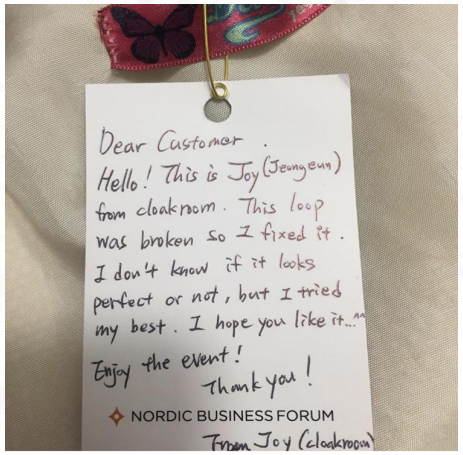
Rainer Lindqvist @RTLindqvist · Sep 26
Replying to @Anttilsokangas
NBF:ssa on maailmanluokan staabi!
Translate Tweet

67 tykkäystä

niina_sainius Ja ei voi olla totta!!! Tulin tänään seminaariin eri takki päällä kuin eilen mut sekin oli näemmä hajalla... Ei huolta sain ylivertaisen ompelupalvelun tänäänkin! Ensi vuonna tuon NBF-seminaariin narikkaan muutaman muun rikkinäisen vaatekappaleen 😂 aivan mahtavaa palvelua 🙏 #nbforum2018

72 tykkäystä

tipsundaalsson Thank you #nbforum2018 for inspiring two days and also for this customer service gesture that was just amazing ☺️ #customerexperience #asiakaskokemus #smallthingsmatter #innovativethinking #tulimuutenhyvämieli

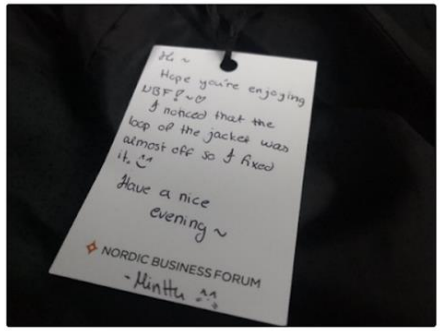


33 tykkäystä

evelinroasto How sweet is that! :) #nbforum2018

Ville Niemi @villeniemi76 — Follow

Now this is something I have to share.. what you'd call service! #NBForum2018

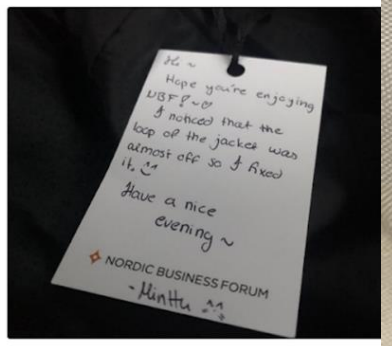


8:18 AM - 27 Sep 2018

8 Likes

ANGEL GOA
@angelgoa7

The stories are still rolling in...attendees
blown away by @NBForumHQ hospital
#Networking #WorldClass #Speakers, t
worth paying for just for the experience
Prepare to be blown away! #businessas
#NBForum2018

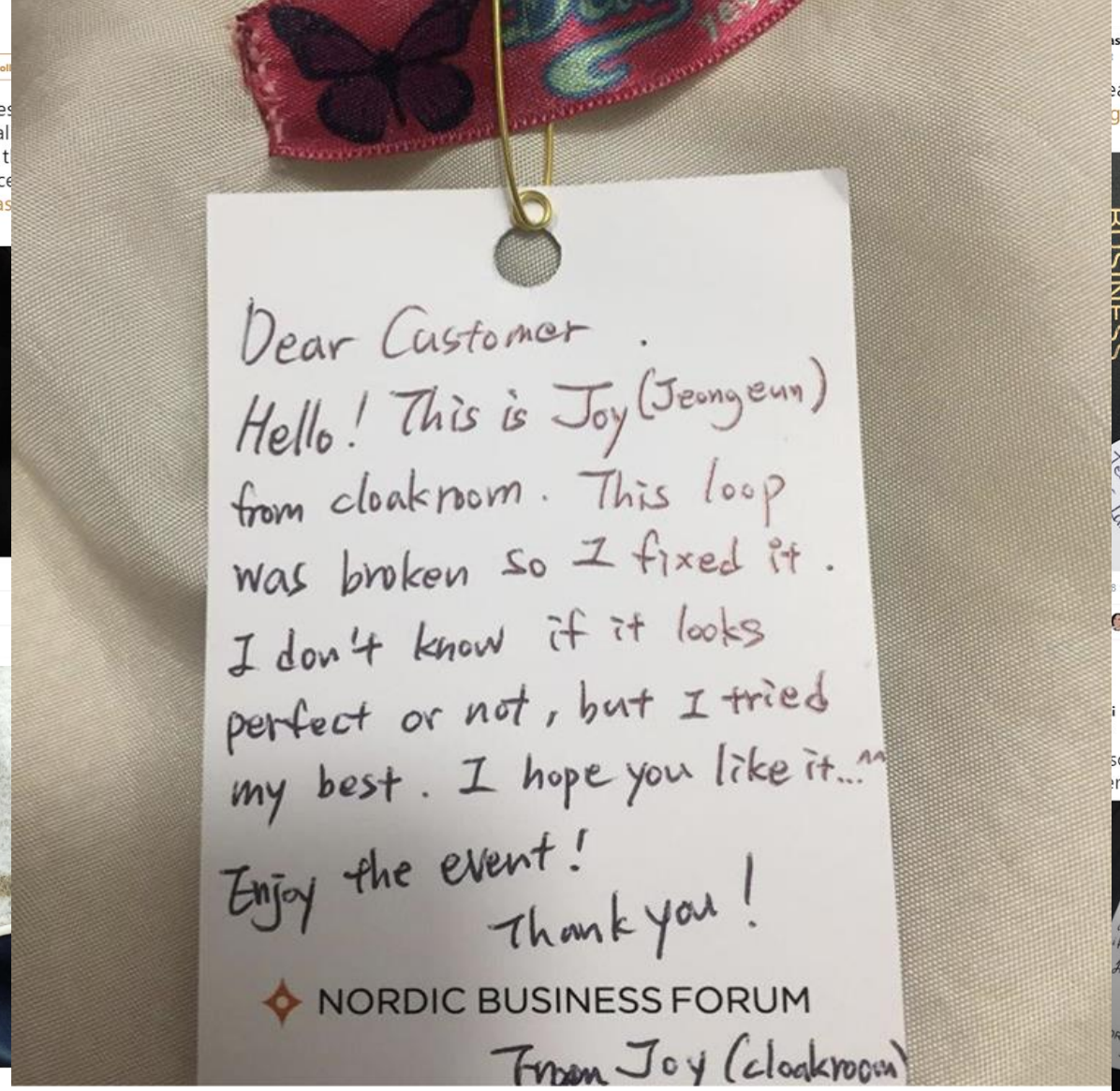


10:08 PM - 27 Sep 2018

2 Likes

67 tykkäystä

niina_sainius Ja ei voi olla totta!!! Tulin tänään seminaariin eri takki päällä kuin eilen mut sekin oli näemmä hajalla... Ei huolta sain ylivertaisen ompelupalvelun tänäänkin! Ensi vuonna tuon NBF-seminaariin narikkaan muutaman muun rikkinäiser vaatekappaleen 😂 aivan mahtavaa palvelua 🙏 #nbforum2018

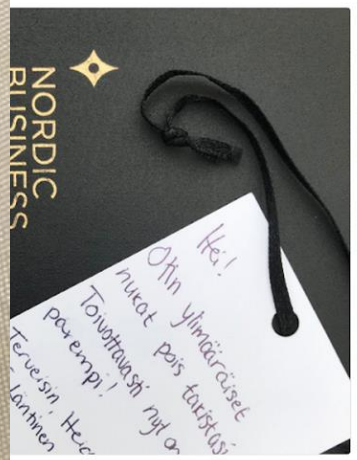


33 tykkäystä

evelinroasto How sweet is that! :) #nbforum2018

Follow

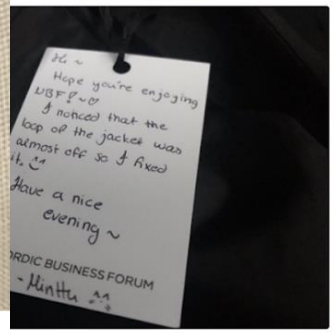
ean hyvää asiakaspalvelua! Kiitos
gahelia #NBForum2018



10

Follow

something I have to share.. what
ervice! #NBForum2018



8

NORDIC BUSINESS FORUM

Antti Isokangas
@Anttilsokangas

Follow

Ensimmäisen #NBForum2018 -päivän ylivoimaisesti vahvin esitys: se ystävällinen narikkatyöntekijä, joka korjasi pyytämättä ja yllättäen takkini rikkinäisen ripustuslenkin #asiakaskokemus #disruptio #renksujenamazon

Translate Tweet

11:43 AM - 26 Sep 2018

44 Likes

4 44

Tweet your reply

Hanna Laurila @HannaMSLaurila · Sep 26
Replying to @Anttilsokangas
Joka vuosi luen vastaavista onnistumisista. Tulee ulkopuolisellekin hyvä mieli. Hienoa, että rohkaistaan näkemään ja tarttumaan pieniin auttamisen mahdollisuuksiin, joista jää vahva tunnejälki.
Translate Tweet
3

Nordic Business Forum @NBForumHQ · Sep 26
Replying to @Anttilsokangas
Hyvä kuulla, että päästiin yllättämään! 😉
Translate Tweet
1

Rainer Lindqvist @RTLindqvist · Sep 26
Replying to @Anttilsokangas
👌NBF:ssa on maailmanluokan staabi!
Translate Tweet

NORDIC BUSINESS FORUM

“OK” palvelu

vs.

Ylivertainen asiakaspalvelu

Henkilökunta on paikalla fyysisesti, mutta ei henkisesti läsnä. Passiivinen lähestymistapa.

Asiakkaisiin reagoidaan, kun asiakas tekee aloitteen.

Henkilökunnan kehon kieli ja yleisolemus eivät ole avoimia ja helposti lähestyttäviä.

Standardisoitua palvelua kaikille asiakkaille.

Asiakkaiden ongelmatilanteet delegoidaan eteenpäin ja vedotaan siihen, että niistä päättää joku muu (ylempi taho).

Henkilökunta tekee sen (minimin), mikä heiltä odotetaan

Yhteys asiakkaaseen jää pintapuoliseksi.

Henkilökunta on **aktiivisesti läsnä niin fyysisesti kuin henkisesti.**

Proaktiivinen ote asiakkaisiin ja **kitkaton, energisoiva tapa** käsitellä asiakastilanteet ja kohtaamiset.

Ystävällinen katsekontakti, hymy & hyvät vibat! Kehonkieli on avoin ja kutsuu vuorovaikutukseen.

Henkilökohtaisen tuntuista palvelua jokaiselle asiakkaalle. Kohtelemme asiakasta kuin parasta ystäväämme.

Asiakastilanteet ratkaistaan ripeästi asiakaspalveluhenkilökunnan omasta toimesta.

Henkilökunta panostaa siihen, että voi **positiivisesti yllättää** asiakkaan ja saada heidät tuntemaan itsensä **erityisiksi**.

Tunneyhteys asiakkaaseen syntyy ja vahvistuu.

“Nobody likes plastic roses”

“You can be the person who makes everybody feel like a **Somebody**.”

Epäonnistunut asiakastilanne - uhka vai mahdollisuus?

Hyvin hoidettu reklamaatio sitouttaa!

NORDIC
BUSINESS
FORUM
Staff
Kaija Markelin
Nordic Business Forum

" I'VE LEARNED THAT PEOPLE WILL FORGET WHAT YOU SAID, PEOPLE WILL FORGET WHAT YOU DID, BUT PEOPLE WILL NEVER FORGET HOW YOU MADE THEM FEEL."

-Maya Angelou

Asiakaskokemuksen luominen on erinomainen tapa tuoda merkityksellisyyttä jokaisen työhön.

Tämä oli tavoitteeni - pääsimmekö tähän?

Teemoja

Asiakaskokemus yrityksen menestystekijänä?

Mitkä asiat vaikuttavat asiakaskokemukseen?

Miten voin itse vaikuttaa asiakaskokemukseen?

Tavoitteita

Syvempi ymmärrys asiakaskokemuksen merkityksestä ja mahdollisuuksista

Käytäntöön sovellettavia ideoita ja ajatuksia

Inspiraatiota

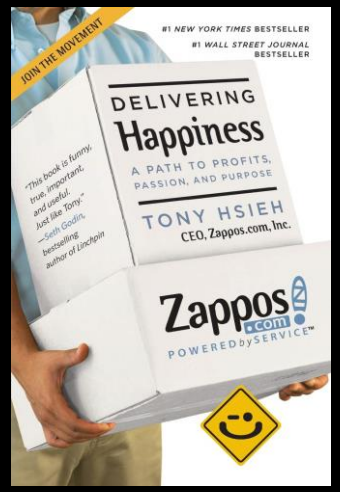
(....ja luku- ja kuunteluvinkkejä)

Kysymyksiä?

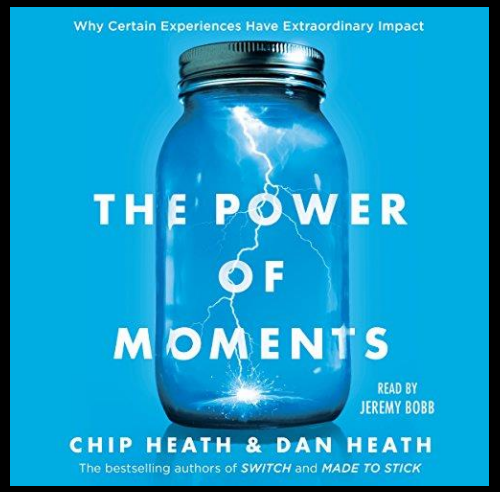
Luku- ja kuuntelusuosituksia

#asiakaskokemus #cx #customerexperience

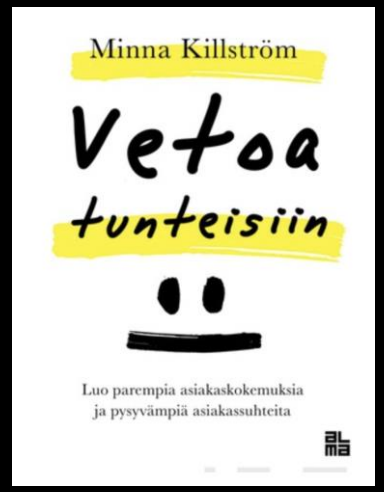
Tony Hsieh:
"Delivering Happiness
A Path to Profits,
Passion and Purpose"
(2013)



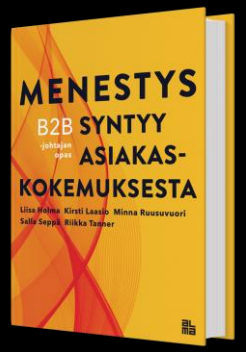
Chip Heath, Dan Heath:
"Power of Moments:
Why Certain
Experiences Have
Extraordinary Impact"
(2017)



Minna Killström:
"Vetoa tunteisiin:
Luo parempaa
asiakaskokemusta ja
parempia asiakassuhteita"
(2020)



**Holma-Laasio-Ruusuvuori
-Seppä–Tanner:**
"Menestys syntyy
asiakaskokemuksesta:
B2B-johtajan opas"
(2021)



+ podcast

Kiitos!

Salla Seppä
Asiakaskokemusjohtaja, CXO
Nordic Business Forum

@SeppaSalla
linkedin.com/in/sallaseppa