



Teema: Asiakaskohtaamisia

Asiakaskokemuksen mittaaminen vesihuollossa

Kehityspäällikkö Helena Tuovinen,
Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä HSY



1



Perustehtävä

Tuotamme ja järjestämme vesihuoltopalveluja, jätehuoltopalveluja ja seudullista tietoa

Liikevaihto n.
354 milj. €



Asiakkaat

Pääkaupunkiseudun
asukkaat ja yritykset:
1,1 miljoonaa ihmistä

Työntekijöitä
745



Jäsenkunnat

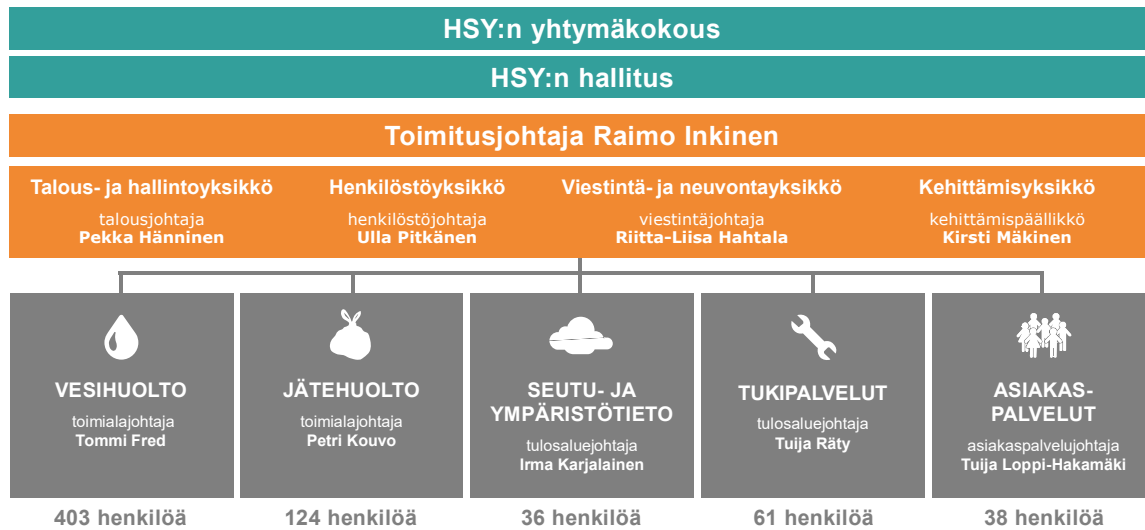
Helsinki
Espoo
Vantaa
Kauniainen

Toimipisteitä
12 kpl



2

Organisaatio



3

Asiakaspalvelu numeroina



Asiakaspalvelu perustettiin
2013



Asiakaspalvelut yksikössä
asiakaspalvelun
ammattilaisia **40**



2000 viestiä/kk
Asiakaspalvelu@hsy.fi



80 000 puhelua vuodessa

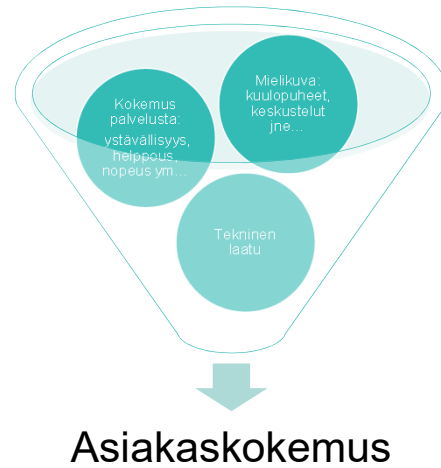


4

Hyvän asiakaskokemuksen resepti?

Tavoite on ymmärtää mikä on asiakkaista aidosti hyvää palvelua

- Miten mitataan jos asiakaskokemuksesta 2/3 on tunnetta...
- Miten pitää hyvää asiakaspalveluvirettä yllä?



#vesihuolto2019 , @hsy_fi , @helena_tuovinen

5

Ymmärretään mitä on asiakkaalle arvo tuottavia asioita.



6

HSY:n asiakaskohtaamisen malli eli ASKO

Arvioidaan laatua organisaation asiakaskohtaamisen malliin peilaten havainnoimalla.

- Tuloksia tarkastellaan kokonaisuutena ja henkilötasolla
- Vuorovaikutuksen lisäksi arvioidaan kohtaamisen rakennetta.



#vesihuolto2019 , @hsy_fi , @helena_tuovinen



7

Asiakaskohtaamisen mallin hyötyjä organisaatiolle

- On yhteinen käsitys siitä, mikä on hyvää asiakaspalvelua.
- Luo merkityksen henkilöstön työlle – Mikä on tärkeää? Mitä minulta odotetaan asiakkoissa?
- Mahdollisuus onnistuneiden kohtaamisten analysointiin yhdessä. Tämä tuo aineksia myös hyvästä palvelusta iloitsemiseen.
- Tasainen laatu eri henkilöillä eri tilanteissa
- Luo pohjan asiakastyön johtamiselle ja analysoinnille sekä laadun mittaamiselle



#vesihuolto2019 , @hsy_fi , @helena_tuovinen

8

Arviointiasteikko?



#vesihuolto2019 , @hsy_fi , @helena_tuovinen

9

Kysymällä kohti oivalluksia...

Asiakaskohtaisissa asiakasta pitää nöyristellä?

Tarua

Kärsivällisyys on myös tärkeä perusominaisuus asiakaspalvelijalle, sillä palvelutilanteet saattavat olla vaikeita ja viedä paljonkin ns. henkisiä resursseja. Joskus asiakaspalveluun liitetään olennaisena osana nöyryys. Tämä ei kuitenkaan tarkoita nöyristelyä, vaan nöyryydellä tarkoitetaan sitä, että asiakaspalvelija osaa arvostaa asiakasta.

Totta

Mitä voit sanoa tai tehdä niin, että asiakkaalle syntyy vaikutelma siitä, että olet asiantuntevasti selkeä?

Selvitän asiakkaan tietotason: kuuntelen, kysyn – näin voin palvella asiantuntevasti juuri tätä asiakasta.

En käytä ammattitermejä tai –slangia, tarvittaessa selitän termit.

En kerro sisäisiä asioita, en moiti HSY:n käytäntöjä. Edustan koko organisaatiota, en anna sisäisten haasteiden näkyä asiakkaalle.

Kysyn, esimerkiksi, jäikö jokin epäselväksi tai pärjäätkö näillä ohjeilla.

Neuvon ja opastan asiakasta myös ennakoiden jatkoa: asiakkaan tietämys asioinnista ja käytännöistä HSY:llä paranee: seuraavalla kerralla asiointi on entistä helpompaa.

Kerroinko asian selkeästi?

HSY:läisten ei tarvitse panostaa asiakaskohtaisiin koska asiakkaat joka tapauksessa joutuvat käyttämään juuri meidän palveluja. Eipä taida pääkaupunkiseudulla olla toista vastaava palveluntuottajaa.

Tarua

Palvelun pitää toimia varsinkin silinä tapauksessa, kun ei ole valinnanvapautta! Myönteisistä asiakaskokemuksista on hyötävä erityisesti vika- ja häiriötilanteiden aikana, kun uskottavuutemme joutuu koetukselle.

Totta

Oikein!

#vesihuolto2019 , @hsy_fi , @helena_tuovinen

10

Puhtaasti parempaa arkea | En rent bättre vardag | Purely better, every day

KIITOS



Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä
Samkommunen Helsingforsregionens miljötjänster
Helsinki Region Environmental Services Authority

11