

ASIAKASPALVELUTAITO

Tämän työkalun avulla asiakaspalvelutehtävissä olevat voivat tehdä **itsearvion** taidoistaan ja määrittellä työskentelynsä kehittämiskohteita. Samaa lomaketta voidaan käyttää **kehityskeskusteluissa** siten, että myös esimies tekee arvion ko. henkilön osaamisesta. Sen jälkeen tuloksia verrataan keskenään.

Itsearviossa arvioit millä tasolla asiakaspalvelutaitosi on alla olevissa kohdissa; paljonko sinulla on kyseisessä kohdassa mainittuja tietoja tai osaamista.

0 = ei ollenkaan 1 = jossain määrin 2 = melko paljon 3 = erittäin paljon

YRITYS

1. Alan ja tehtävien tuntemus	0	1	2	3
2. Yrityksen päämäärän ja arvojen (pelisääntöjen) tietäminen	0	1	2	3
3. Yrityksen ja omien tavoitteiden tiedostaminen	0	1	2	3
4. Yrityksen kaikkien tuotteiden ja palvelujen tuntemus	0	1	2	3

ASIAKASPALVELU

5. Ystävällinen ja kohtelias asiakaspalvelu (hyvät tavat)	0	1	2	3
6. Asiakkaan tarpeiden kuunteleminen ja ymmärtäminen	0	1	2	3
7. Tarpeiden täyttäminen (tilannetaju ja nopea reagointi)	0	1	2	3
8. Asiakkaan hoitaminen loppuun asti	0	1	2	3

YHTEISTYÖ JA VASTUU

9. Yhteistyöhalu ja -kyky	0	1	2	3
10. Nopeus ja joustavuus	0	1	2	3
11. Luotettavuus ja vastuu työstä	0	1	2	3
12. Tehokas työskentely (kerralla oikein, tuloksellisuus)	0	1	2	3

Laske kaikki pisteet yhteen
ja tutustu seuraavalla sivulla oleviin vastauksiin.

Pisteet yhteensä:

28-36 Olet korkean tason asiakaspalvelija ja yhteistyökumppani. Taitosi kaipaa korkeintaan hienosäätöä. Muista kuitenkin, että kukaan ei ole täydellinen. Jatkuvat onnistumiset saattavat synnyttää vääränlaista ylpeyttä ja jopa urautumista. Jatka laadukasta työtäsi ja muista, että todellinen mestari työssään on aina myös nöyrä. Valitse jokin kohta, jossa voit kehittää taitojasi edelleen. Toisaalta voit myös miettiä, onko tiimissä / ryhmässä ihmisiä, jotka tarvitsevat opastustasi tai apuasi.

19-27 Asiakaspalvelutaitosi ja yhteistyökykysi ovat hyviä. Voit olla tyytyväinen tulokseen. Pysähtyminen määrätylle tasolle merkitsee useimmiten taantumista, joten jatka kehittymistäsi. Käy kaikki kohdat uudestaan läpi ja valitse 2-3 kpl, joista voit aloittaa. Älä haukkaa liian suurta palaa kerrallaan. Valitse erityisesti ne kohdat, jotka omassa työssäsi vaikuttavat eniten asiakastyytyväisyyteen ja hyvien tuloksien syntymiseen.

10-18 Asiakaspalvelutaitosi ja yhteistyökykysi kaipaavat kehittämistä. Osaat jo monia asioita, mutta hyvälle tasolle pääseminen edellyttää määrätietoista kehittämistä. Käy kaikki kohdat uudestaan läpi ja valitse 2-3 kpl, joista voit aloittaa. Älä haukkaa liian suurta palaa kerrallaan. Valitse erityisesti ne kohdat, jotka omassa työssäsi vaikuttavat eniten asiakastyytyväisyyteen ja hyvien tuloksien syntymiseen. Keskustelu esimiehesi kanssa saattaa olla paikallaan. Hänellä on todennäköisesti laajempi näkemys taidoistasi ja voi auttaa oikeiden kehittämiskohteiden määrittämisessä.

0-9 Asiakaspalvelutaitosi ja yhteistyökykysi kaipaavat paljon kehittämistä. On kuitenkin hyvä muistaa, että kaikki mestaritkin ovat aikoinaan aloittaneet alusta. Käy kaikki kohdat uudestaan läpi ja valitse 2-3 kpl, joista voit aloittaa. Älä haukkaa liian suurta palaa kerrallaan. Jos olet ollut pitempään nykyisessä tehtävässäsi, niin voit esittää itsellesi seuraavat kysymykset: Oletko oikeassa työssä? Pystyisitkö parempaan jossain muussa tehtävässä? Tarvitset keskustelua esimiehesi kanssa.

Kehittämispäätökseni, nimi _____	Pvm _____
Päätös 1	
Päätös 2	

MITTARIN SOVELTAMINEN

Tämä asiakaspalvelumittari on tiivistetty ja lyhyt, jotta sen käyttäminen tapahtuu nopeasti. Mittari voidaan soveltaa eri aloille ja eri tehtäviin (ravintolat, pikaravintolat, myymälät, liikenne, kunnan ja valtion palvelut...).

Mittarin käytön tavoitteena ei ole täydellinen toiminta tai kaiken kattaava totuus. Mittarin avulla saadaan suunnitelmallisemmin esiin ne asiakaspalvelun osa-alueet, jotka vaikuttavat ehkä eniten yrityksen/organisaation asiakastyytyväisyyteen ja menestymiseen markkinoilla.

Jos tämä ei sovi tilanteeseen, niin kertokaa tarpeenne. Teemme Teille oman mittarin. Jos tarpeet voidaan käsitellä sähköpostissa ja puhelimessa, on tämän mallin soveltamisen hinta 100€ + alv. ja laajemman mittarin rakentaminen 200€ + alv. Hinnat sisältävät täydellisen käyttö- ja kopiointioikeuden.

Karl-Magnus Spiik Ky
Lemuntie 355, 20760 Piispanristi
Puh. 02-2421 345
Fax. 02-2424 323
Gsm: 050-2333
Sähköposti: spiik@spiik.fi
Kotisivu: <http://www.spiik.fi>