

Ihan hyvä ei riitä - palveluvalmennusta Kumpulan tiedekirjastossa

Asiakaspalvelun merkitystä ei käy kiistäminen. Neuvonnan vaatimaa käytännöllistä ja tiedollista osaamista kartutetaan henkilöstökoulutuksissa sekä omaehtoisesti, kun aika antaa myöten.

Hyvään asiakaspalveluun tarvitaan muitakin avuja kuin tiedollista pätevyyttä. Kaipasimme uutta näkemystä haastavassa tilanteessa toimimiseen ja kutsuimme Kumpulaan kokeneen vuorovaikutuskouluttajan konsultti **Annika Juonelan**. Hänen kanssaan neuvotellen valmisteltiin teemalle omistetun kehityspäivän kulku.

Asiakkaan hoitaminen – tunne käy järjen edellä

Annika Juonela tähdensi hyvään asiakaspalveluun kuuluvan hoitaa myös asiakasta ei vain hänen asiaansa.

Tiedon esiin kaivamiseksi olemme valmiita käyttämään kaikki käsillä olevat keinot. Joskus asiakas saattaa jäädä suorastaan heitteille, kun asiasta kiinnostuva palveluhenkilö poistuu kokoelmia penkomaan.

Ensivaikutelma syntyy väistämättä tunnepohjaisesti asiakaskontaktissakin, mikä pitkälti määrää vuorovaikutuksen onnistumisen. Katsekontakti osoittaa kiinnostusta. Otollisen palvelutilanteen syntyminen on melko mahdotonta, jos palveluhenkilön katse viipyilee omissa papereissa tai näytöllä.

Annika Juonela tarjosi palvelutilanteen hahmottamisen avuksi sen jakamista osiin, joilla kullakin on tehtävänsä tilanteen luotsaamiseksi parhain päin.

Kun hyvä asiakaskontakti on luotu ja palveluhenkilö on ottanut tarkentavin kysymyksiä tilanteen haltuunsa, hän käsittelee ja ratkaisee asiakkaan asian. Samalla hän voi aktivoida asiakasta lisäpalveluita tarjoamalla. Tässä on mainio tilaisuus markkinointiin; tarjotaan asiakkaalle enemmän kuin hän itse ymmärtää tarvitsevänsä.

Asiakkaalle toistetaan lopputulos ja sovitut asiat. Hyväksi lopuksi varmistetaan asiakkaan tyytyväisyys olemalla läsnä tilanteen loppuun; huipennuksena on hyvä esittää tilanteeseen sopiva toivotus.

Tyyliallyysi

Karkeasti jaettuna toiset meistä ovat asioihin päin kallellaan toiset ihmisiin, eli huomion painopiste joko ihmisissä tai tuloksissa määrittelee kunkin asiakaspalvelutyyliä.

Tyylimme tunnistamiseksi teimme itseämme varten tyylianalyysin, josta kukin saattoi tehdä johtopäätöksensä kehittämisen paikoista – tai kohauttaa olkiaan moiselle pinnan raapaisulle.

Improvisoi näyttelijän kanssa

Analysoinnin ja keskustelujen jälkeen saimme pääroolin.

Annika Juonelan työpari näyttelijä **Jaana Saarinen** improvisoi ohjeidemme mukaan asiakastyyppejä ryhmissä valitsemiimme tilanteisiin. Kukaan osallistuja vuorollaan oli asiakaspalvelijan roolissa. Harjoittelimme tilanteen haltuunottoa ja asiakkaan tyytyväiseksi ”hoitamista” eli itse asiassa äärimmäisen vaativia vuorovaikutustaitoja.

Kohtaus pantiin poikki huomioiden ja parannusehdotusten tekemiseksi. Jälkeenpäin ajateltuna tilanne oli herkullinen ja ohi ennen kuin siihen oli kunnolla lämmennyt. Vähän meitä jännitti, silti kaikki halusivat osallistua.



Kasvojen menetystä pelkäävä epävarma asiakas (näyttelijä Jaana Saarinen) ja asiakaspalvelun ammattilainen Mika Grönvall. Konsultti Annika Juonela tarkkailee.

Jälkipuintia

Hauskaa oli – erään osallistuneen mukaan liikaakin. Jonkun mielestä valmennusta ei ollut riittävästi sovellettu yliopistoympäristöön.

Selkeä enemmistö osallistujien arvioinneista oli myönteisiä. Kehityspäivän koettiin mm. entisestään kohottaneen hyväksi mainittua yhteishenkeämme.

”Kiintoisa kokemus, ”paloittelu” auttoi näkemään miten monta merkityksellistä osiota näennäisen yksinkertaiseen tapahtumaan sisältyy ja siten ehkä pohtimaan muitakin toimintatapojaan”, todettiin eräässä kommentissa.

Oivalluksiako?

Valmennuksella oli vaikutuksensa, huomasin, kun seuraavan kerran kasvokkain asiakkaiden kanssa tuntui luontevalta asennoitua henkilökohtaisemmin asiakkaan mukaan. Miten onkaan kehkeytynyt ylikorostunut asiallisuuden ja tasapuolisuuden vaatimus.

Toisaalta mieleen jäi neuvo käyttää tietoisesti hyväksi sitä pientä näyttelijää, joka valmentajamme mukaan jokaisesta asiakaspalvelijasta löytyy. Myös Jaana Saarinen kertoi jännittävänsä roolissa vähemmän kuin omana itsenään. Asiakaspalvelussa aavistus näyttelemistä helpottaa ehkä valkoisten valheiden käyttämistä – joskus niitäkin tarvitaan asiakkaan auttamiseksi.

Voi pyrkiä parhaaseen sen sijaan että tyytyy ihan hyvään. Huima ajatus noin äkkiseltään. Miksi vaivaitua – paitsi meitä päivittäin innoittavaa visiota yliopiston ja sen kirjastojen yhä loistavammasta tulevaisuudesta – olisiko työmotivaation säilyminen mitään?

Urautumisen estämiseksi voi kokeilla tuntosarvien herkistelyä asiakaspolon suuntaan. Asiakkaan syväkuuntelusta hyötyvät kaikki: tiedontarpeet täyttyvät entistä tarkemmin, ja onnistunut palvelutilanne levittää hyvää mieltä molemmiin puolin.

teksti
Lea Kujala
kirjastos sihteeri
Kumpulan tiedekirjasto
puh. 191 51035
lea.kujala[at]helsinki.fi

kuva
Pekka J. Salminen
Kumpulan tiedekirjasto