

TALLIN HYVÄ KÄYTÄNNE

Ratsastuskoulu Niihama Riding Oy:n (Tampereella) tapana on ollut kerätä säännöllisesti asiakaspalautetta. Palautetta kerätään useista lähteistä ja systemaattisempaa asiakastyytyvää kysyä muutaman kerran vuodessa.

Asiakaslähtöisyys on yrityksen toimintatapa, jossa asiakkaiden tarpeet, toiveet ja kokemukset ohjaavat yrityksen kehittämistä ja päätöksentekoa. Palautteen avulla toimintaa suunnataan vastaamaan todellista tarvetta.



TOTEUTUS

Toimintamalli perustuu systemaattiseen asiakaspalautteen keräämiseen, käsittelyyn ja hyödyntämiseen yrityksen arjessa ja kehittämistyössä.

Toteutusmalliin liittyy

- Asiakaspalautteen kerääminen eri kanavista
- Palautteen analysointi ja merkityksellisen tiedon tunnistaminen
- Kehittämistoimenpiteiden kohdentaminen tunnistettuihin tarpeisiin

Asiakaslähtöisyys vaatii jatkuvuutta: palautteen kerääminen ei ole kertaluonteinen toimenpide, vaan osa arjen toimintaa.



- Parantaa asiakaskokemusta
- Lisää asiakkaiden sitoutumista palveluihin
- Auttaa tunnistamaan todelliset tarpeet
- Suunnittelu kohdistuu paremmin oikeisiin asioihin

- Palautteen kerääminen ja analysointi vie aikaa
- Merkityksellisen palautteen erottaminen voi olla haastavaa
- Joskus negatiivinen palaute voi tuntua yrittäjältä pahalta, tähän pitää tottua