

# PalveluLuotsi®

Haluatko vaikuttaa asiakaskokemukseen ja sen avulla kehittää yrityksesi kilpailukykyä ja parantaa tulosta?



## Kenelle koulutus sopii?

PalveluLuotsi®:n avulla kartoitat, suunnittelet ja toteutat yrityksesi strategiasta johdetun palvelukokemuksen, jonka vaikuttavuus on mitattavissa.

## Koulutuksen sisältö

**PalveluLuotsi®** on Taitotalon kehittämä tehokas palveluiden kehittämistyökalu. Sen avulla voidaan selvittää tavoitteiden ja toteutuksen kriittiset kohdat ja ristiriidat sekä kehittää asiakaskokemusta.

PalveluLuotsissa tunnistetaan strategiaan pohjautuvat muutostarpeet palveluportfolioon kohdistuvien vaikutusten osalta, esimerkiksi asiakaskokemus, asiakastyytyväisyys, mittaus & analysointi, juurisyyanalyysit ja muut ongelmanratkaisumenettelyt. Kehittämistyö tehdään yhdessä Taitotalon asiantuntijoiden ja organisaatiosi avainhenkilöiden kanssa.

## PalveluLuotsi® kasvattaa

asiakastyytyväisyyttä  
henkilöstön osaamista  
työtyytyväisyyttä  
asiakasuskollisuutta  
yrityksesi tulosta ja kilpailukykyä.

## PalveluLuotsi® tarjoaa

analyysin yrityksen palvelukonseptin suorituskyvystä  
tavoitteet toiminnalle  
mittarit vaikuttavuuden määrittämiseen  
välineitä asiakaskokemuksen kehittämiseen ja käytäntöön viemiseen

***Hyvästä asiakaskokemuksesta kerrotaan eteenpäin.***

## Asiakaskokemus on koko organisaation vastuulla.

PalveluLuotsi saa investoinnit osaamiseen tuottamaan tulosta.

## Asiakkaat

Kirkastettu palvelukonsepti erottaa yrityksesi kilpailijoistanne.  
Palvelukokemuksen tasalaatuisuus kehittyy ja asiakastyytyväisyys kasvaa.

## Henkilökunta

Sisäistää palvelukonseptin ja sen mukaisen toiminnan merkityksen.  
Oppii toimimaan palvelukonseptin mukaisesti, asiakaslähtöisesti ja tehokkaasti.

## Johto

Esihenkilöt oppivat valmentamaan konseptia ja uskaltavat puuttua poikkeamiin.  
Johto saa faktatietoa palvelukonseptin toimivuudesta ja kilpailukyvystä.  
Johto saa käyttöönsä liiketoimintalähtöisen ja tavoitteellisen toimintaohjelman.

## Hyvä asiakaskokemus parantaa kannattavuutta

### Toteutus:

Kokonaisuuden fasilitointi osallistavilla, motivoivilla ja sitouttavilla työmenetelmillä.  
Analyysi nykyisestä tuotannollisista prosesseista suhteessa strategiaan tavoitteisiin.  
Asiakkaan henkilöstön kyvykkyys kasvaa, sama prosessi voidaan tulevaisuudessa toteuttaa ilman ulkopuolista tukea.  
Kehittämistoimenpiteiden tai -projektien (1-3 kpl) keskeiset elementit ja RoadMap tavoitetilaan pääsemiseksi.

### Tutustu myös muihin Luotsi® tuoteperheen palvelutarjontaan

StrategiaLuotsi®  
TuotantoLuotsi®  
OsaamisLuotsi®  
MuutosjohtamisLuotsi®

### Ota yhteyttä

#### Sari Erkkilä-Känkänen

koulutuskoordinaattori, johtaminen ja liiketoiminta  
043 826 9365  
sari.erkkila-kankanen@taitotalo.fi

### Asiantuntijat

#### Sari Herrala

koulutusasiantuntija, johtaminen, lean, laatu ja prosessi  
050 374 2271  
sari.herrala@taitotalo.fi

#### Jouni Simonen

koulutusasiantuntija, johtaminen: muutos- ja osaamisenjohtaminen  
040 512 7090  
jouni.simonen@taitotalo.fi