

Palvelumuotoilu

Digipolku

Jaana Räisänen



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Lähtökohtana asiakaslähtöisyys

- Tuote tai palvelu suunnitellaan niin, että se vastaa mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi

Asiakkaalla on valtaa

- Asiakkailla on yleensä paljon vaihtoehtoja. Hänen ei tarvitse ostaa juuri sinulta.
- Hyvällä palvelulla on väliä!

Naisten Vaatteet | Trendikkäimmät uutuudet | [bubbleroom.fi](https://www.bubbleroom.fi/)

[Mainos](#) www.bubbleroom.fi/ ▼

Laaja valikoima edulliseen hintaan - Bubbleroom - Trendikkäimmät uutuudet.

Turvallisen maksun · Varman toimituksen · Maksa laskulla

Mekot myydyimmät · Winter Sale, jopa -50% · Ale topit · Parhaiten myydyt · Bianca superstretch

Naisten vaatteet - KappAhl - [KappAhl.com](https://www.kappahl.com/)

[Mainos](#) www.kappahl.com/ ▼

Tervetuloa KappAhl-verkkokauppaan. Katso suosikkisi ja tilaa kotiin!

Inspiroiva valikoima · Alennukset nyt jopa -70% · Nopea toimitus · Ilmainen palautus · Vaatteita kaikille

Naisten treenivaatteet · Aletuotteita jopa -70% · Kevään trendit · Kevään muotiuutuudet

Ellos - Naistenvaatteet - [ellos.fi](https://www.ellos.fi/)

[Mainos](#) www.ellos.fi/Naistenvaatteet ▼

Inspiroidu uutuuksista ja shoppaile helposti verkkokaupassamme. Tilaa!

Tavaratalosi netissä · Muoti ja trendit netissä · Yli 400 tuotemerkkiä · Henkilökohtaisempi Ellos

Ellos - 25% alennusta · Tervetuloa Ellokselle · Ellos - Tuotemerkit · Sisustus

Naisten vaatteet | Uusimmat trendit & tyyliä netistä | [Zalando](https://www.zalando.fi/naiset-vaatteet/)

<https://www.zalando.fi/naiset-vaatteet/> ▼

Naisten vaatteet Zalando | Parhaat pohjoismaiset merkit & suosikkibrändit ♥ | Tilaa helposti netistä

✓ Ilmainen toimitus & palautus | Zalando.

Naisten vaatteet netistä | Aikuisten naisten vaatteet | [Klingel.fi](https://www.klingel.fi/naisten-vaatteet/)

<https://www.klingel.fi/naisten-vaatteet/> ▼

Naisten vaatteet netistä! Monipuolinen valikoima tyylikkäitä ja laadukkaita vaatteita aikuisille naisille.

KLINGEL on luotettava ja palveleva verkkokauppa.

Naisten vaatteet | Uusia tyylejä joka päivä - osta nyt | [Boozt.com](https://www.boozt.com/fi/fi/naiset)

<https://www.boozt.com/fi/fi/naiset> ▼

Osta Boozt.comissa vaatteita ja kenkiä. Laaja valikoima ja yli 600 merkkiä. Ilmainen toimitus ja

palautus, kun shoppaillet Boozt.comissa.

[Jeans.fi](https://www.jeans.fi/): Naisten vaatteet netistä edullisesti

<https://www.jeans.fi/> ▼

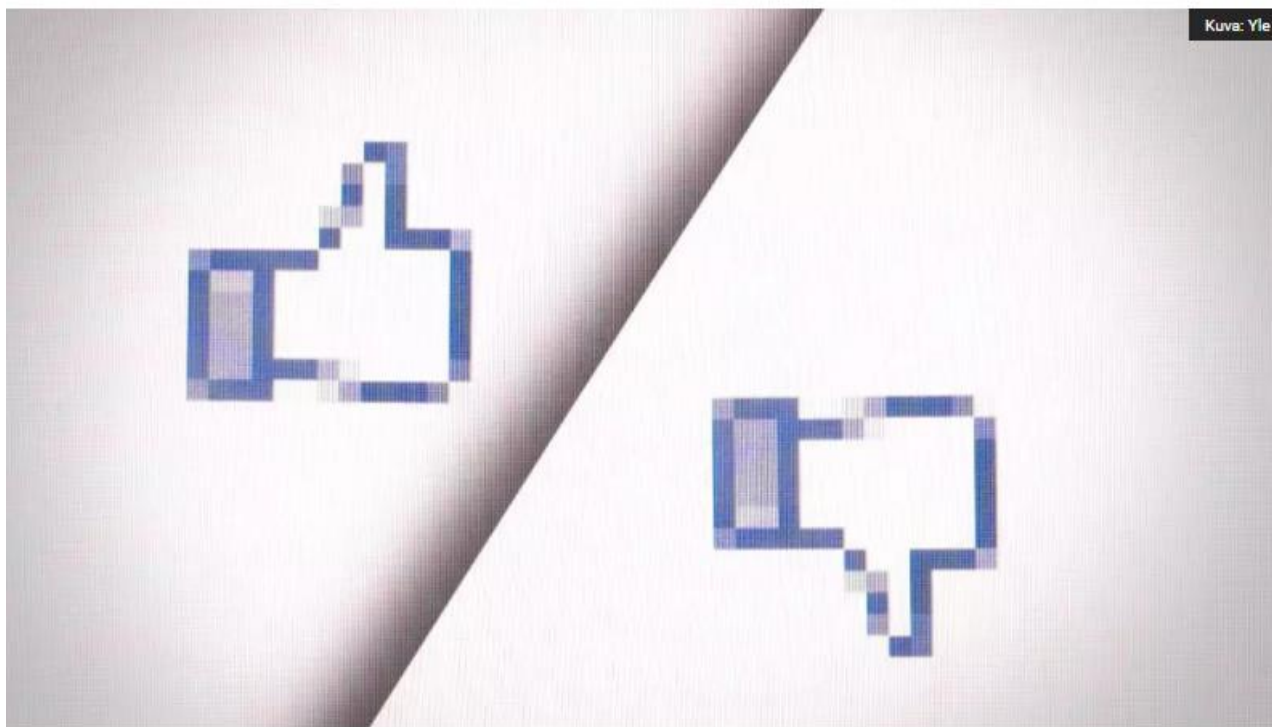
Muodikkaat naisten vaatteet nuorekkaille naisille Jeans.fi:stä! Nopea toimitus, 30 pv palautusoikeus.

Laskulla 14 päivää maksuaikaa. Tilaa jo tänään!

Kohu makkaraperunoista lähti täysin käsistä somessa: "Ihmisiä on uhkailtu ja työrauha on mennyt"

Facebookissa leviävä kohu Kuopion Hesburgerin työntekijöiden käyttäytymisestä on johtanut jopa uhkauksiin.

Kotimaa 23.9.2014 klo 16:35 | päivitetty 23.9.2014 klo 17:14



Anu Pöntinen
@Anupontinen



JAA

687

Lihajalostaja antoi mielenkiintoisen vastauksen asiakaspalautteeseen: "Siis eihän suomalainen liha ole maailman parasta"

Ruoka 03.11.2017
Matti Tuominen

Karelian Lihajaloste Oy herätti keskustelua julkaisemallaan vastauksella.

SANNE KATAINEN



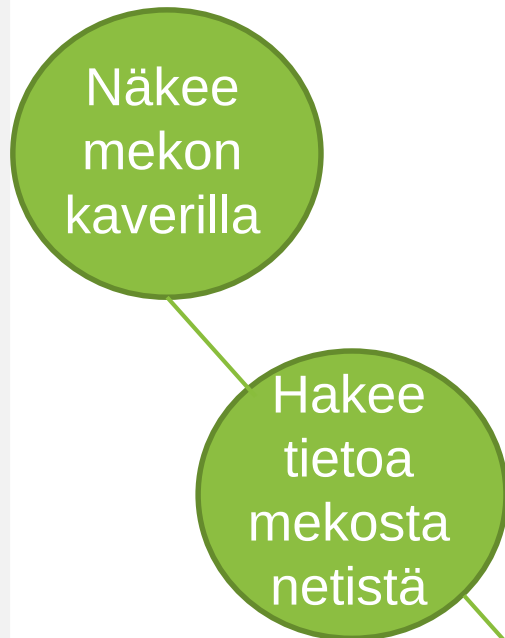
Palvelupolun avulla saadaan realistinen kuvaus palvelusta.

- Palvelupolun avulla voidaan ymmärtää paremmin asiakkaan ongelmakohdat ja kehittää niitä.

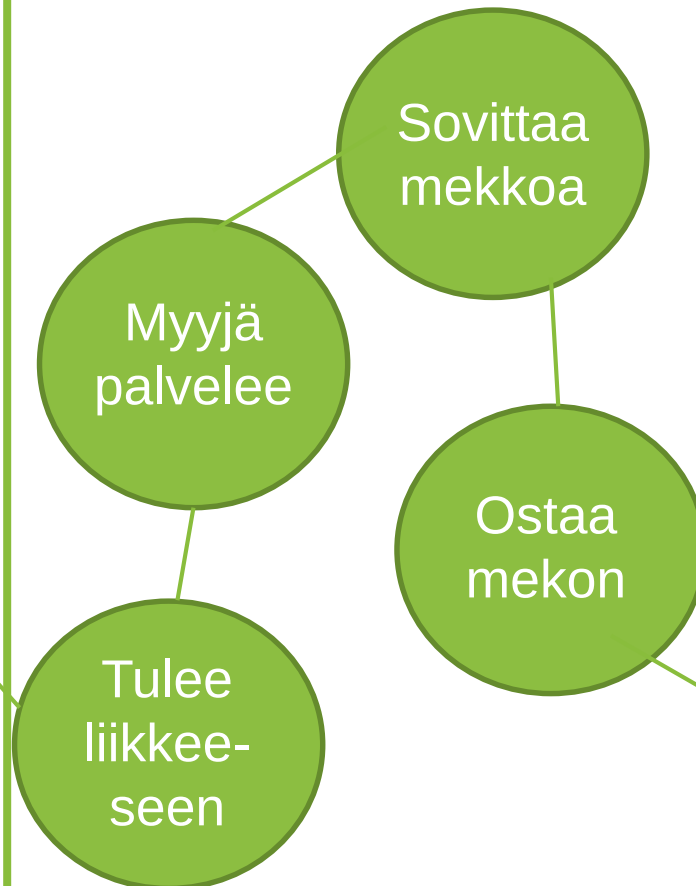
Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Palvelupolku: asiakas ostaa mekon kivijalkakaupasta

Ennen palvelua



Palvelun aikana

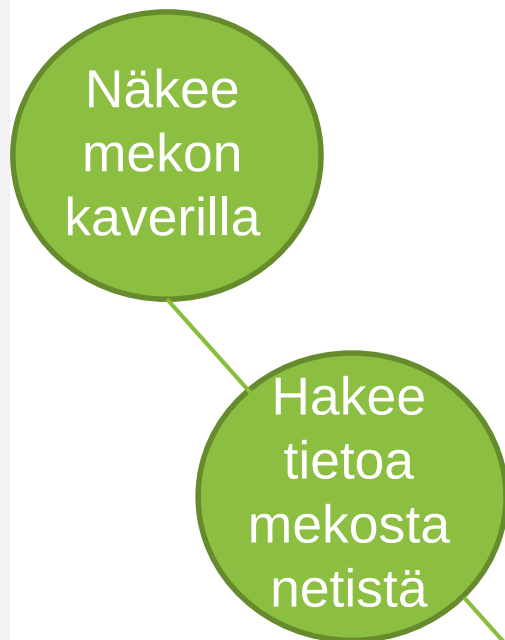


Palvelun jälkeen

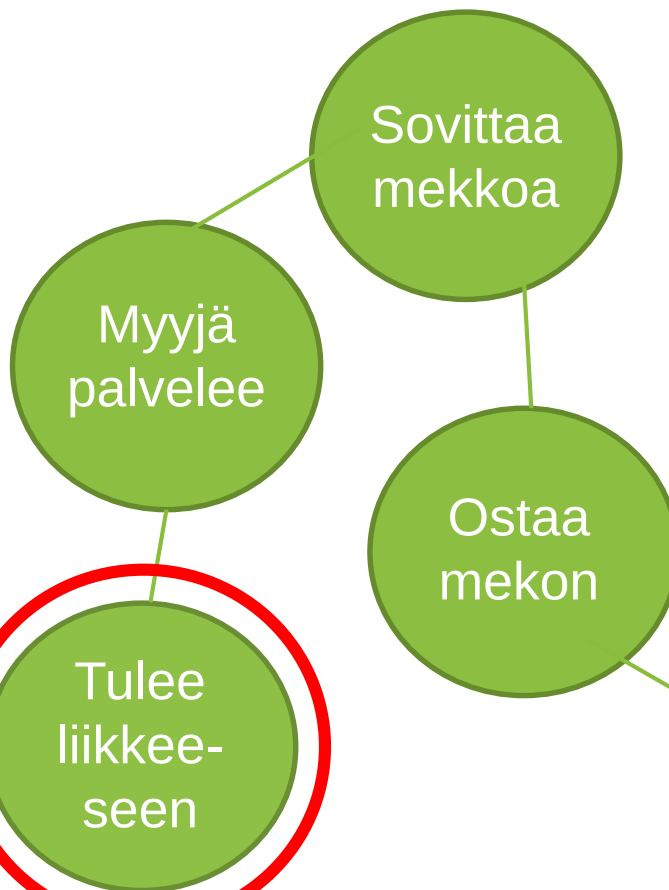


Palvelupolulla on palvelutuokioita

Ennen palvelua



Palvelun aikana



Palvelun jälkeen



Palvelutuokio

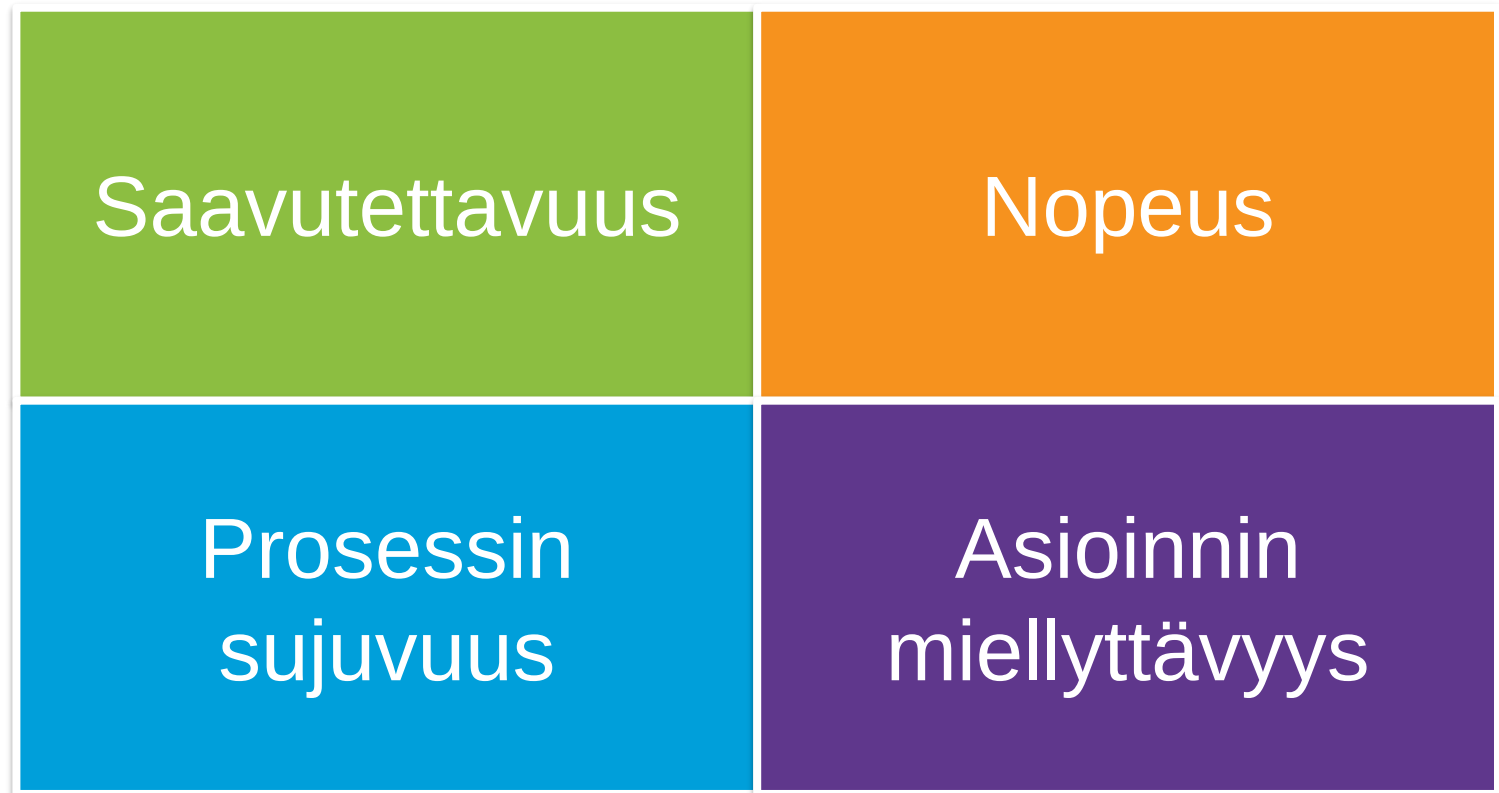
Kuvaa miten asiakas kokee palvelutuokion

Asiakas
tulee
liikkeeseen

- Mitä asiakas näkee?
- Mitä asiakas haistaa?
- Mitä asiakas kuulee?

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Huomioi asiakaskokemuksen nelikenttä



Puutu ongelmakohtiin

Ongelmakohta voi olla esimerkiksi, että asiakas ei saa odottamaansa palvelua.

Palveluiden kehittäminen

- Ymmärrä asiakasta
- Kysy asiakkaan kokemuksia

Tarkkailu

Määrittely

- Määritä ongelmakohdat.
- Mihin haetaan ratkaisua?

Testaaminen

Ideointi

- Valitse ratkaisu, jota haluat kokeilla.
- Testaa ratkaisua oikealla asiakkaalla.

- Ideoi ratkaisuja ongelma-kohtiin.
- Unohda aluksi kriittisyys!

Tunnista asiakas

- Kuka hän on?
- Millaista asiakkaan arki on?
- Mitä asioita arjessa tapahtuu ennen palvelua ja palvelun jälkeen?
- Mitä hän arvostaa palvelussa?
- Missä kohtaa palvelua asiakkaalla on haasteita?

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Etkö tiedä kaikkea? Kysy asiakkaalta!

- Jos et tiedä mitä asiakas tarvitsee / toivoo / haluaa, niin kysy häneltä.
- Myös asiakas hyötyy, kun hän vastaa kysymyksiin
= ratkaistaan asiakkaan ongelma

Etkö tiedä kaikkea? Kysy asiakkaalta!

- Voit toteuttaa kyselyn
 - Lomakkeella
 - Haastattelulla
 - Havainnoimalla
- Mystery shopping

Päätä ratkaistava ongelma

- Miten voisit helpottaa asiakkaan palvelun osto?
- Miten voisit parantaa asiakkaan kokemusta palvelusta?
- Miten palvelulle voisi lisätä arvoa?

Ideoi

- Kuinka voisit ratkaista ongelman?
- Ideoi ilman kritiikkiä!
- Muista asiakas

Ideoi

Visualisoi

Jalosta
ideaa

Kokeile käytännössä

- Valitse ideoista yksi ja tee siitä kokeiluversio
- Kokeile käytännössä
- Kysy asiakkaalta palvelukokemuksesta. Kuinka onnistuit?
- Raportoi toimiko idea. Miten sitä voisi parantaa?

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma