

Asiakaspalvelu Englannissa

- opiskelijoiden havaintoja 2010-2011

<p>Erityishuomioita asiakaspalvelusta</p>	<ul style="list-style-type: none">- Koulun aulassa on palvelutiski, josta vierailija saa vierailijakortin.- Kuluttajasuoja Englannissa ei ole yhtä vahaavasti lailla säädetty, jonka huomaa esimerkiksi ennen/jälkeen – hinnoittelussa tarjoustuotteissa.- Vaatemyymälässä oli myös aletuotteilla palautusoikeus. Ja asiakkaan toiveet otettiin mahdollisimman hyvin. Pyrkimyksenä oli tehdä asiat asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi.- Myyjä yrittää myydä mahdollisimman paljon ja asiakas ”yritetään puhua pyöröryksiin”.- Hyväntekeväisyysmyymälän unelmamyymälä olisi ystävällinen, työteliäs, keskittymiskykyinen ja tärkeänä pidettiin henkilökohtaista hygieniaa.- Hotelliyrityksessä kodinomainen tunnelma, asiakkaat tyytyväisiä.
<p>Onko henkilöstölle asiakaspalveluun liittyvää koulutusta?</p>	<ul style="list-style-type: none">- Kyllä, työnaikana voi ja pitää suorittaa intranetin kautta olevia hauskaasti ja laadukkaasti toteutettuja kursseja, joissa on melko vähän helposti muistettavia faktoja. Koulutusta voidaan suorittaa lyhyinä erinä, jolloin sulatettavaa ei ole kovinkaan paljon kerrallaan. Erityisesti videot jäävät helposti mieleen hauskan toteutuksensa

	<p>ansiosta. Osa henkilökunnasta koulutetaan yrityksen omissa koulutuksissa ja he sitten siirtävät tietonsa eteenpäin kaupan sisäisesti.</p> <ul style="list-style-type: none"> - On ja paljon, kaikki suorittavat ennen varsinaista työtä kurssin, jonka aikana tutustuvat yritykseen ja tekevät tekstejä, joista näkee kuinka hyvin he ovat perillä liikkeen asioista. Tässä auttaa erityinen tietokoneohjelma. - On erilaisia asiakaspalvelutreenejä, jotka tulee läpäistä. - Hyväntekeväisyysmyymälässä Punainen risti kouluttaa. - Hotellitutkimuslaitos AA kouluttaa yrittäjiä.
<p>Miten työntekijä perehdytetään asiakaspalveluun?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Intranetin kurseja. Aloitteleva työntekijä saa viikon preppauskurssin pääkallopaikan järjestämänä, joka on ikään kuin leiri, jotta oppii järjestelmät, kassat ja tuotteet, kun astuu asiakaspalvelutehtävään. kurssi on nimeltään "Go Live" - Koulutus erityisellä tietokoneohjelmalla, jonka on kehitetty juuri uusia työntekijöitä varten. - Seuraamalla asiakaspalvelua ja teettämällä hänelle testejä tietokoneella yms. - Myymälässä esitellään toimintatavat, turvallisuus ja teetetään pieni testi vaaratilanteiden välttämiseksi.
<p>Asiakaspalaute? Miten asiakastyytyväisyyttä mitataan?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaat kertovat palautteen suoraan omistajalle - Kyselyitä ulko-ovella kerran kuukaudessa. Käytetään salaostajia "mystery shopper". Henkilökunta on toki oppinut melko hyvin kuka voi olla Mystery Shopper, joten

	<p>hyödystä ei ole täyttä varmuutta.</p> <ul style="list-style-type: none">- Asiakas voi tehdä asiakaspalautelomakkeen.- Palautetta voi jättää suullisesti.- Jotkut Kennelin asiakkaat soittavat henkilökohtaisesti. Tätä palautetta käytetään kaikkien koirien hoidossa.- Hotellin vieraskirja on arvokas lähde.
--	--

CuBe-hanke saa EU:n Leonardo da Vinci –tukea. EU ei vastaa hankkeen tuotosten sisällöstä.