

OPI YMMÄRTÄMÄÄN ASIAKASTASI 1/2

Haastattele asiakkaitasi seuraavien kysymysten avulla. Muokkaa ja tarkenna kysymyksiä oman toimialasi ja tarpeidesi mukaan. Älä tyydy kyllä tai ei vastauksiin, vaan kysy tarkentavia kysymyksiä, kuten miksi? Pohdi haastattelun aikana, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan päätöksiin ja vastauksiin.

PERUSTIEDOT

Haastateltavan nimi, ikä ja asuinpaikka?

Vierailun ajankohta ja tarkoitus (työ vai vapaa-aika)?

Mihin kohderyhmään asiakas kuuluu (esim. kokousasiakas)?

Onko asiakas käyttänyt palvelua aiemmin? Milloin?

Muita huomioita?

VAIHEET ENNEN PALVELUA

Muokkaa kysymyksiä asiakkaan mukaan.

Mitä kautta asiakas löysi yrityksen (verkkosivut, some)?

Vierailiko asiakas yrityksen verkkosivuilla? Millä laitteella?

Löysikö hän sivuilta tarvitsemansa tiedon?

Mitkä asiat ovat erityisen tärkeitä tällaista kohdetta etsittäessä?

Miksi asiakas valitsi juuri tämän palvelun tai kohteen?

Tekikö asiakas itse varauksen?

Miten varaustilanne sujui? Mitä tilanteessa tapahtui?

Sisälsikö varausvahvistus kaikki tarpeelliset tiedot?

Saiko asiakas etukäteen tietoa myös muista alueen palvelusta?

Tarjottiinko asiakkaalle lisäpalveluja ennen saapumista?

OPI YMMÄRTÄMÄÄN ASIAKASTASI 2/2

VAIHEET PALVELUN AIKANA

Muokkaa kysymyksiä asiakkaan mukaan.

Löysikö asiakas hyvin kohteeseen? (kartat, opasteet, info)

Miten ja mistä hän saapui? (kulkuneuvo, reitti)

Vastasiko kohde odotuksia / asiakkaan mielikuvaa?

Kuka asiakkaan otti vastaan?

Mitä asiakas teki kohteessa?

Olisiko asiakas kaivannut lisäpalveluja, millaisia?

Saiko asiakas riittävästi tietoa myös alueen muista kohteista?

Miten kommunikointi henkilökunnan kanssa sujui?

Mitä asiakas pitää tärkeänä tällaista palvelua käytettäessä?

Mikä oli palvelussa parasta / ei vastannut odotuksia?

VAIHEET PALVELUN JÄLKEEN

Muokkaa kysymyksiä asiakkaan mukaan.

Millainen kokemus asiakkaalle jäi palvelusta kokonaisuutena?

Suositteliko asiakas palvelua eteenpäin? Miten ja kenelle?

Mitkä ovat asiakkaalle mieluisimmat palautekanavat?

Millaisia kehittämissuhteita asiakkaalle syntyi?

Miten asiakasta kontaktoitiin palvelun jälkeen?