

PALAUTTEEN KERÄÄMINEN

Palautteen kerääminen auttaa yritystä kehittämään tuotetta ja palvelua asiakaslähtöisesti.

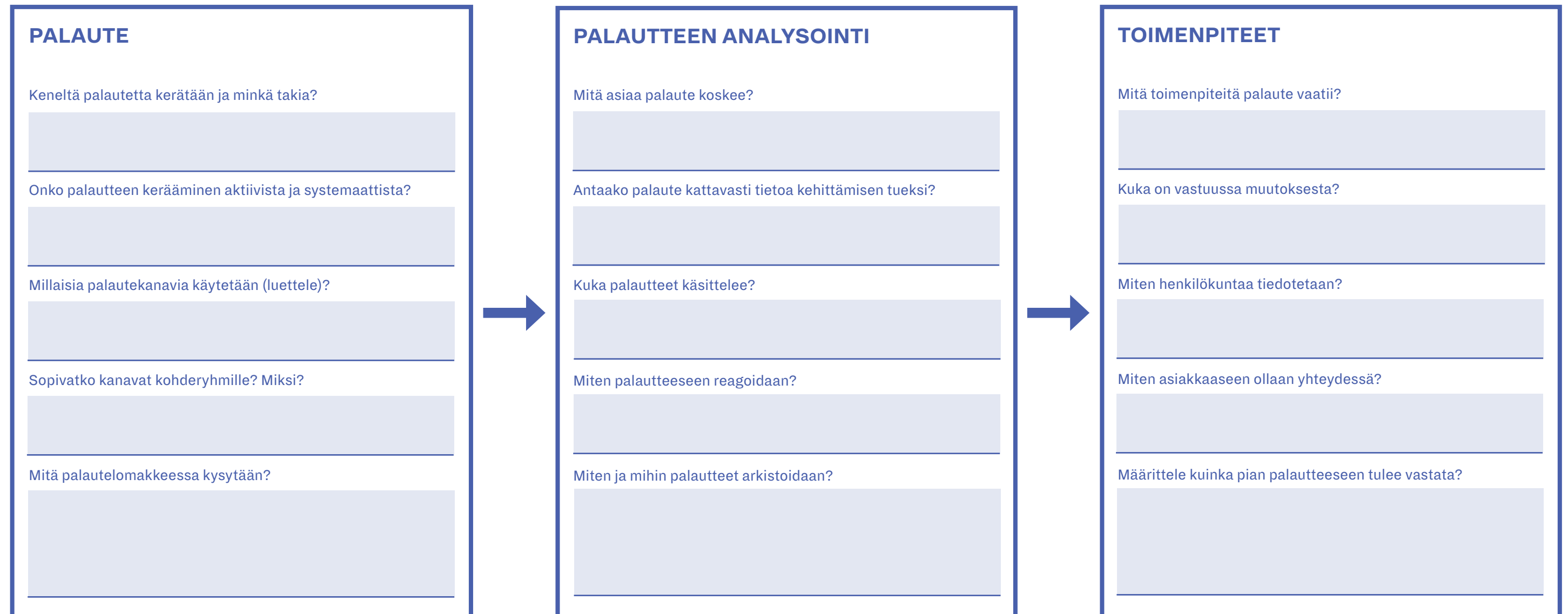
PALAUTTEEN AVULLA YRITYS TUNNISTAA UUSIA MAHDOLLISUUKSIA.

Palaute on väline, jolla arvioidaan toiminnan nykytilaa. Palaute on tehokas tapa käynnistää muutos ja se toimii kehittämisen tukena. Palautteen merkitys riippuu siitä, miten sitä käytetään.

Palautteen analysointi ja dokumentointi ovat tärkeitä laadunhallinnan osa-alueita. Dokumentoinnin avulla pystytään kohdistamaan palautteista nousseet kehitystarpeet oikein ja näin myös asiakkaan saama palvelunlaatu. On hyvä tehdä suunnitelma, mitä ja miten palautteiden analysoinnista esiin nousseita asioita lähdetään edistämään, kuka vastaa mistäkin tehtävästä ja millä aikataululla paranee.

OLE AKTIIVINEN!
OLE AITO JA AVOIN!
OLE ROHKEA!
TUOTA RATKAISUJA!
REAGOI NOPEASTI!
ÄLÄ PROVOSOIDU!
HUOLEHDI!

Reagoi ja vastaa asiakkaiden antamaan palautteeseen. Palvele henkilökohtaisesti ja kysy tarkentavia kysymyksiä. Tartu rohkeasti myös negatiivisiin kommentteihin. Auta asiakasta ongelmanratkaisussa. Nopea reagointi voi auttaa sammuttamaan leviävät tulipalot. Asettaudu palautteen antajan asemaan. Koko organisaation on tärkeää ymmärtää palautteen tärkeys.



Lähde: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2017/3/19/10-vinkki-asiakaspalautteiden-vastaaanottoon>