

HENKILÖKUNNAN OSALLISTAMINEN

Yrityksen palvelukuvauksen hahmottaminen visuaalisen Service Blueprint -mallin avulla synnyttää yhteistä ymmärrystä palvelusta. Service Blueprint on kuin palvelun käsikirjoitus.

HENKILÖSTÖ ON TÄRKEÄ OSA PALVELUN KEHITTÄMISTÄ.

Asiakasrajapinnassa työskentelevät henkilöt ovat avainasemassa yrityksen asiakaskokemuksen ja brändin rakentumisessa. Esimiehen tehtävänä on luoda avoin ilmapiiri, joka edesauttaa johdon ja henkilöstön välisen keskusteluyhteyden syntyä. Työntekijäkokemuksen huomiointi edistää yrityksen menestymistä. Koko henkilöstön tulee sisäistää yrityksen arvot ja palvelulupausta sekä tietää, mitkä resurssit heillä ovat käytössä. Kehittämiseen osallistuminen sitouttaa henkilökuntaa myös viemään palvelulupausta käytäntöön. Visuaalinen malli auttaa hahmottamaan, mikä osa palvelusta on asiakkaalle näkyvää ja näkymätöntä. Sen avulla henkilöstö ja johto voivat arvioida yhdessä, mitkä palvelun osat ovat tärkeitä ja mitä voidaan karsia tai muuttaa.

KEHITETTÄVÄ PALVELU	HENKILÖSTÖ
<input type="text"/>	<input type="text"/>
PÄIVÄMÄÄRÄ	
<input type="text"/>	

ASIAKKAAN MATKA PALVELUPOLULLA

ASIAKKAALLE NÄKYVÄT FYYSISET ELEMENTIT (Esim. varaussivusto, palveluympäristö, opasteet, tilat, esineet, varusteet)						
ASIAKKAAN TOIMINTA (Esim. varaaminen, saapuminen)						
HENKILÖSTÖN VUOROVAIKUTUS ASIAKKAAN KANSSA (Esim. varausvahvistus, tervehtiminen, opastus, some)						
TAUSTATOIMINNOT (Esim. varauksen rekisteröinti, asiakkaan sisäänkirjaaminen)						
TUKIPROSESSIT (Esim. siivous, hankinnat, ympäristön ylläpito, varusteiden huolto)						

VUOROVAIKUTUKSEN RAJA

ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN RAJA

Lähde: Juha Tuulaniemi, Palvelumuotoilu, 2016