

Asiakaspalvelu remonttiin

Metso lentoon -asiakaspalveluhanke pääkirjaston lainauspalveluissa

Tampereen kaupunginkirjasto

Metso lainauspalvelut

Anu Virtanen

Hankkeen lähtökohdat ja perustiedot

- Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut, tuotantoalueen vuosisuunnitelma vuodelle 2012
- Metson palvelualueen remontti valmistumassa vuoden 2011 lopussa- 2012 alussa
- Remontin lähtökohta tarjota asiakkaille aktiivista asiakaspalvelua ”yhden luukun” periaattella ja automaatiota hyödyntäen













Hankkeesta...

- toteutus syksy 2011 - kevät 2012
- konsulttina Olli Keskinen, Trainer's House
- osallistujat: pääkirjaston lainauspalveluiden asiakaspalvelua tekevät kirjastovirkailijat
- ohjausryhmä: kirjastotoimenjohtaja + kirjastotoimen apulaisjohtaja + tietopalvelupäällikkö + lainauspalvelupäällikkö

Valmennuksen sisältö

- 2 puolen päivän koko ryhmän tapaamista
- 2 koko päivän työryhmän tapaamista
- Ennakkotehtävät
- Pulssi-työkalu
- Työnohjaus esimiehelle ja henkilöstölle
- Ohjausryhmä

Esimerkki ennakkotehtävästä:

”Miten ammattitilpeytesi näkyy asiakaspalvelutilanteissa”

”Miten minä voin vaikuttaa siihen, että meillä asiakaspalvelussa on hyvä fiilis?”

”Muistele, millaista hyvää ja asiakasta arvostavaa palvelua olet itse saanut. Mitkä asiat palvelutilanteessa vaikuttavat siihen, että koit sinua asiakkaana arvostettavan?”

Ensimmäinen valmennus

- korostettiin TIPAn merkitystä
”lainauspalveluiden johtoryhmänä”
Yhteinen päätös:
”Miten minä voi toimia, että
TIPA olisi parempi?”
- tärkeää ”hallinnan ympyrä”

Toinen valmennus

Metso-oppaan toiminta-malli:

1. Tervehtiminen

2. Asiakkaan saattaminen
perille asti

3. No problem -asenne

- toimintamalli otetaan käyttöön välittömästi ja sitoudutaan noudattamaan sitä









Esimerkki Pulssi-kysymyksestä

”Muistan kuluneelta viikolta ainakin 5 tilannetta, jossa toteutin uutta Metso-oppaan toimintamallia erityisen hyvin. Kerro kommenttikenttään millaisia tilanteet olivat”

Näkymä Pulssista

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying a statistics page from <https://pulssi.trainershouse.fi/Public/Us/Statistics.aspx>. The page title is "Pulssi ::". The browser's address bar shows the URL. The page content is a table with a list of names on the left and a grid of colored cells (green, red, and grey) representing data points. The names listed include: Taina Herra, Marjaana Hietala, Ann-Mari Ylä-Kauttu, Liisa Tervo-Koskinen, Toimintamalli, Maarit Välimäki, Päivi Karlstedt, Heljä Vaaltonvaara, Sirpa Mäkelä, Johanna Heininen, Sanna Huiku, Helena Nikkilä, Satu Husso, Outi Syväniemi, Anu Virtanen, Sari Heikkilä, Merja Heinisuo, Sirkka Kemi, Tuula Koulttu, Kristina Laurila, Elisa Marttinen, Sanna Merontausta, Marko Mäkelä, Noora Muurimäki, Hannele Raudasoja, Virpi Romppanen, Taina Herra, Marjaana Hietala, Ann-Mari Ylä-Kauttu, and Liisa Tervo-Koskinen. The grid cells are colored green, red, or grey, indicating different data values or statuses. The browser's taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock displaying 10:55 on 16.4.2012.

Kolmas valmennus

- juhlittiin onnistunutta Metso-oppaan toimintamallia



- Miten varmistamme, että asiakaspalvelussa tapahtunut myönteinen kehitys jatkuu?
- Miten Metso-oppaan rooli voisi toteutua myös muissa tehtävissä?









Neljäs valmennus

- ”Näin meillä kirjanen” henkilöstölle
- suunniteltiin, kuinka uutta palvelukulttuuria pidetään yllä

”Jokaisen työpanos ei ole merkittävä vaan ratkaiseva”

Yhteenveto hankkeesta

- konsultti auttoi palvelukulttuurin kehittämässä tarjoamalla ulkopuolisen näkökulman
- itse keksittiin ratkaisevat ajatukset tosin konsultin avustuksella
- yhteiset päätökset, joihin kaikki sitoutuvat

Kommentti valmentajalta: ”älkää nyt vaan kuvitelko, että minä kerron teille miten teidän pitäisi toimia...”

Kommentti hankkeeseen osallistuneelta virkailijalta: ”kuin tulisi uuteen työpaikkaan”

Tuoretta palautetta...

RE: Mikä on mielestäsi paras Metsossa tehty uudistus?

lukutoukka 18.5.2012 12:32

Parhaalta uudistukselta tuntuu palautusautomaatit ja lainausautomaatit. Niiden kautta hoitaa nopeasti asiat. Apuakin saa jos tarvitsee (nämä metso-oppaat). Hyvään suuntaan on menty.

Miten olet kokenut Metso-oppaat, jotka tervehtivät ja vastaanottavat kirjastoon saapuvia asiakkaita?

"yleensä jees!"

"Varmasti erittäin hyviä olemassa, ja sivusta olen seurannut, että ovat todella ystävällisiä ja osaavia. Välillä olen pelännyt, että oppaat tuppautuvat seuraani palvelujaan tarjoamaan, jos seisoskelen aulassa liian epätietoisien näköisenä. Näin ei ole kuitenkaan ainakaan vielä tapahtunut. Ilmiö on periaatteessa sama kuin kaupassa asiakkaalla, joka haluaisi "vain katsella". Minulle on hiukan epäselvää, missä kaikissa asioissa oppaat voivat opastaa ja auttaa."

"Metso-oppaat eivät ole vielä tulleet minua ainakaan tervehtimään. Olen kyllä huomannut heidät sisääntuloaulassa. Mukavaa, että apua on selkeästi saatavilla jos sitä tarvitsee. Hyvin on taidettu löytää tasapaino siihen, että ihmiset saavat olla rauhassa, mutta apuakin tarjotaan."

"Yllättävänkin neutraali palvelu myös vakioasiakkaalle."

"En ole juuri huomannut heitä."

"Jassoo....sekavaa on kun täytyy oikein opastaakin! Se tulee mieleen ensimmäisenä."

"Metso-oppaiden idea on kiva, mutta konseptia voisi vielä kehittää. Suomalaiseen kulttuuriin ei oikein kuulu, että joku seisoo toimettomana ja odottelee sinua. Pikkukaupoissakin tervehditään ja huomioidaan asiakas, mutta samalla puuhastellaan. Olisi kamalaa, jos isossa marketissa joku odottelisi ovella!"