

26. august 2021
9.30-16.30

Fookuses on inimene

Kliendikeskne organisatsioon ja
väärtustloov töötajakogemus



Seminari päevakava

09.30 – 10.15 Kliendikeskne ettevõtte

10.15 – 10.45 Strateegiline kliendikesksus

10.45 – 11.15 Kliendikogemus avalikus sektoris

11.15 – 11.30 **Paus**

11.30 – 12.15 Kliendikeskse personalijuhtimise võimalused

12.15 – 12.45 Kliendikesksus personalitöös

12.45 – 13.30 **Lõuna**

13.30 – 14.15 Töötajakogemuse strateegiline väärtus ja disainimine

14.15 – 14.45 Töötajakogemus kui strateegia osa

14.45 – 15.15 Disainime töötajakogemust

15.15 – 15.30 **Paus**

15.30 – 15.50 Töötajakogemus praktikas, ühe töötaja kogemus

15.50 – 16.20 Paneeldiskussioon



Kliendikeskuse arendus

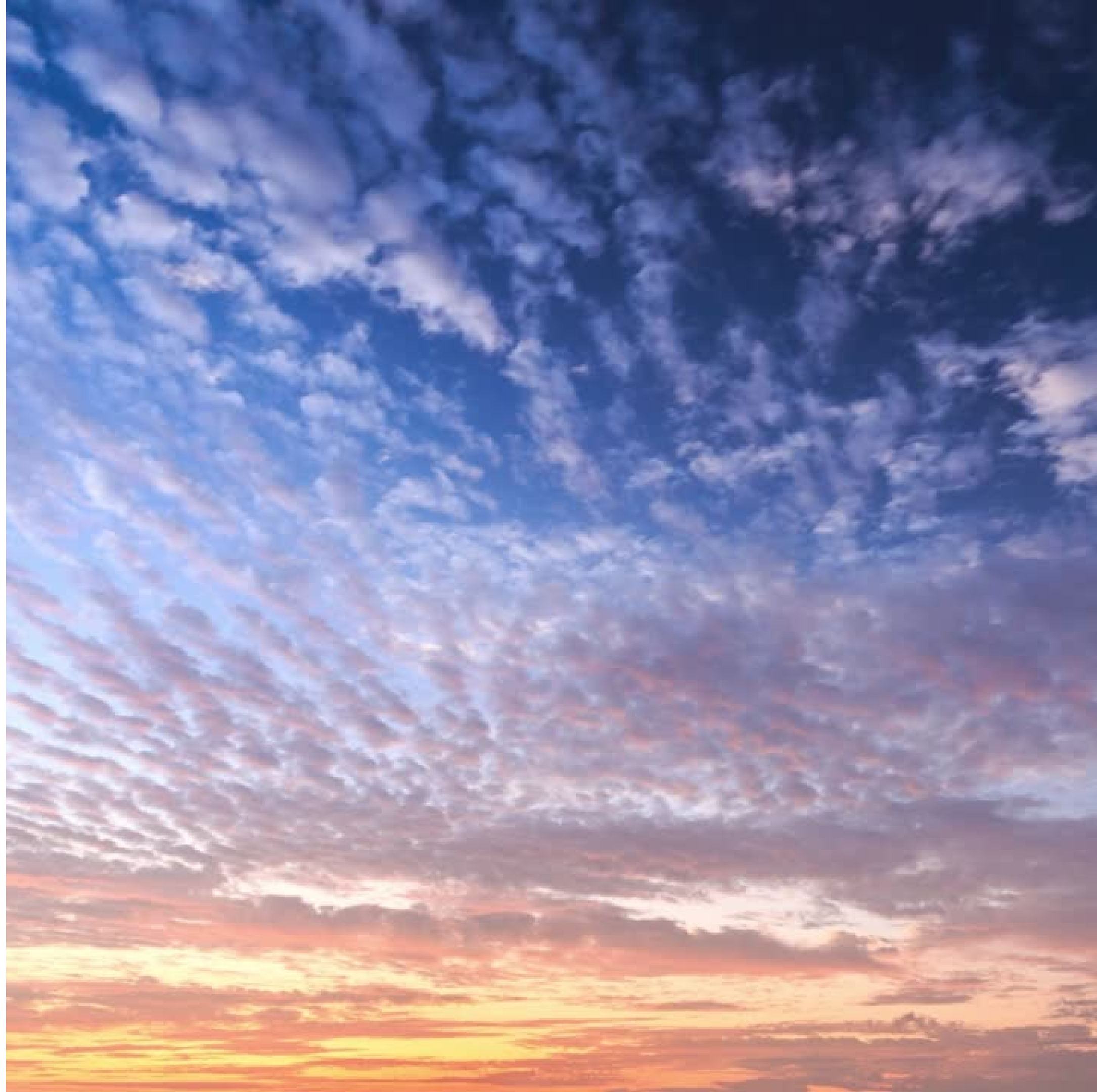
Katri Rohesalu

2021

Kliendikeskne ettevõtte



Mina
ja
Kliendikesksuse
arendus OÜ





*"Inimesed unustavad, mida sa
ütlesid
inimesed unustavad, mida sa
tegid.
Kuid nad ei unusta kunagi,
kuidas
Sa panid neid tundma"*

Maya Angelou



**Kliendikesksus:
on ettevõtte toimimise viis.**

Kliendikeskse organisatsioonikultuuri puhul
juhindub organisatsioon **kliendi** ja **töötajate** vajadustest.
Luues seeläbi väärtust **omanikele.**

Miks on see teema oluline?

- Ajalugu
 - 1900-1960 tootmine
 - 1960- 1990 levitamine /jaotus
 - 1990-2010 informatsioon
 - 2010-... klient



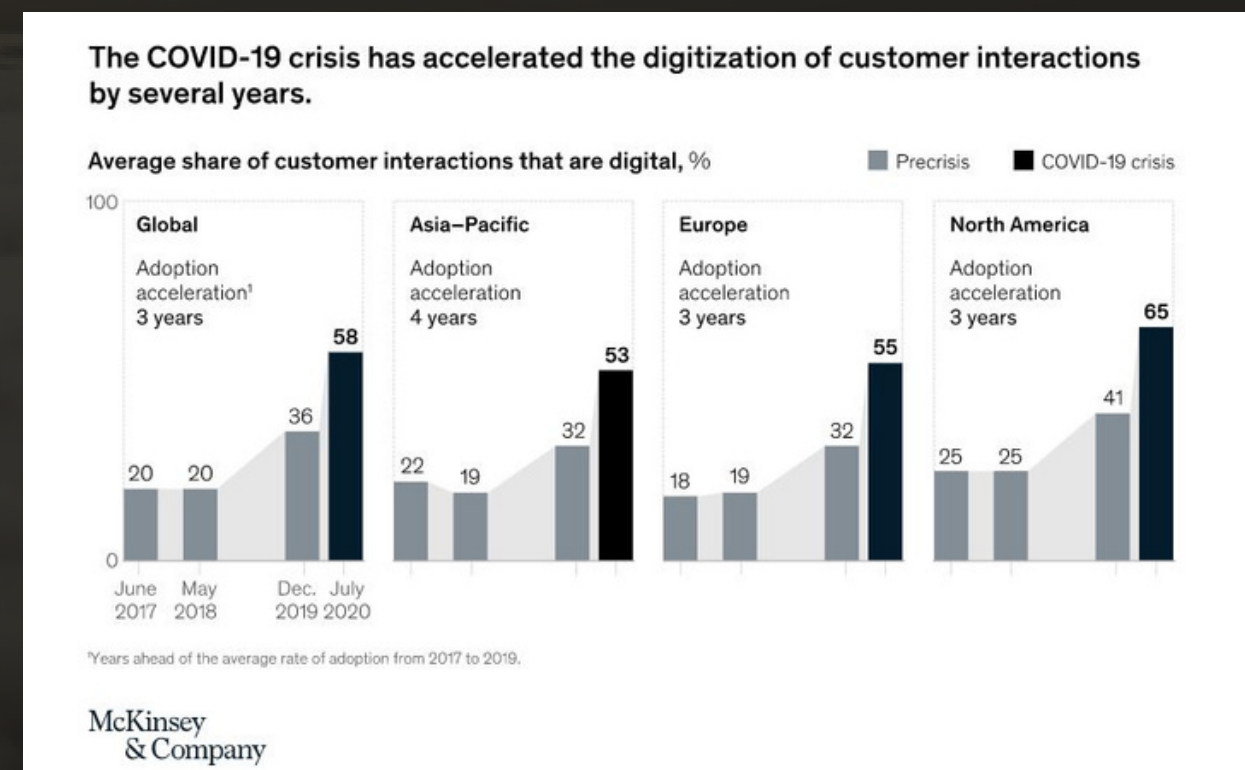
Miks on see teema oluline?

- Kliendid ja töötajad
 - Väärtused
 - Teadlikkus
 - Informeeritus
 - Ootused
 - Käitumine



Miks on see teema oluline?

- Ettevõtete toimimine, ärimudelid ja ärist arusaamine on muutunud
 - Huvigruppide ajastu
 - Digitaliseerimise ajastu
 - Miks? - suurem eesmärk
 - Vastutustundlikkus
- Kui tahad jääda kestma...muutu või ...

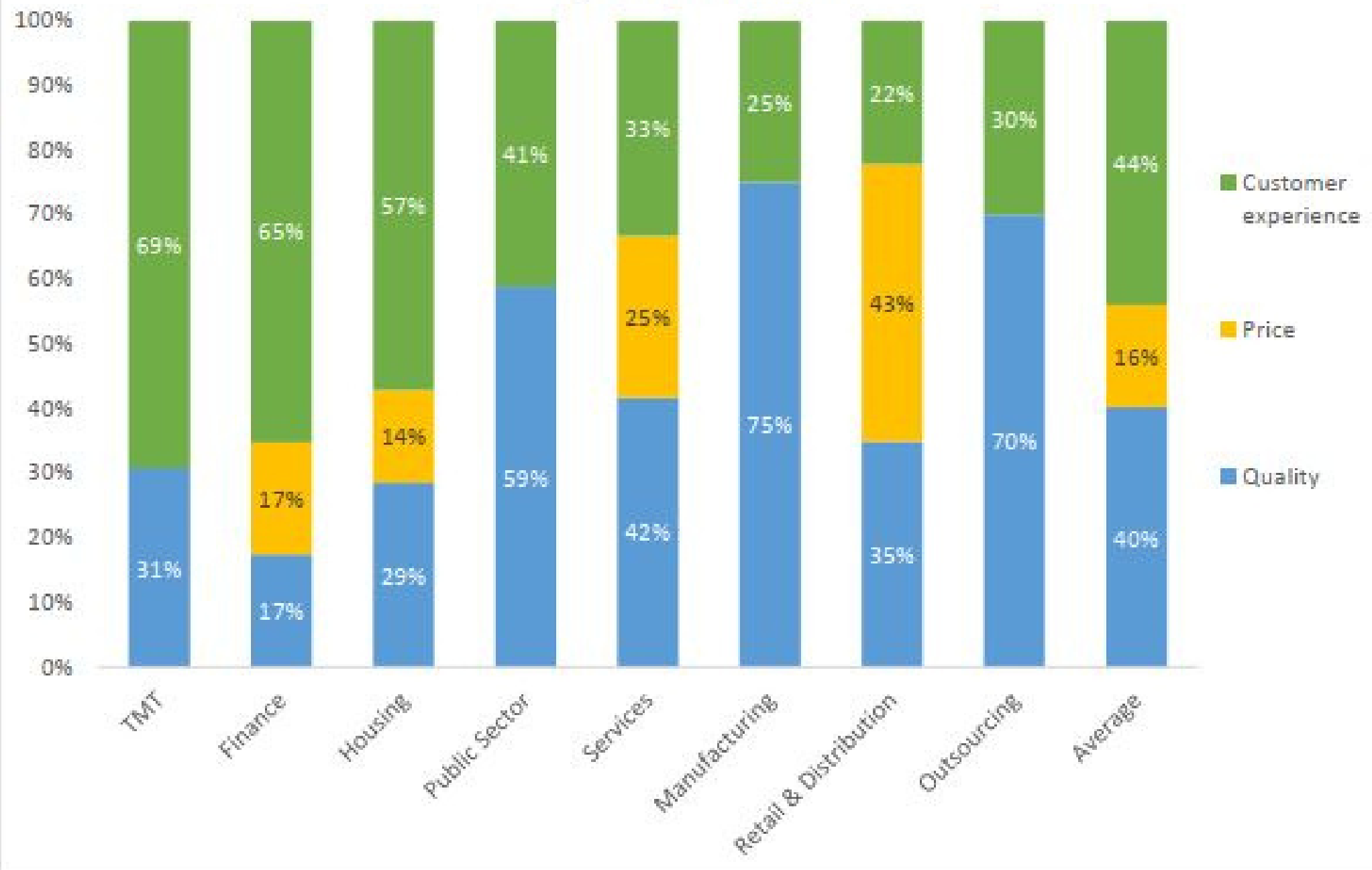


A dramatic sky with a bright sun, a lightning bolt, and a sea of clouds. The sun is at the top center, casting a bright glow. A lightning bolt strikes down from the left side. The sky is filled with wispy clouds, and the bottom half of the image is dominated by a thick, white sea of clouds.

Kliendikesksus
on vajalik ettevõtte jätkusuutlikkuse
tagamiseks

Kliendikesksus
kui eristumise võimalus

Most important factor on which your organisation competes,
by vertical market

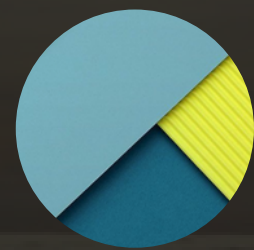


"Kui KLIENDIKESKSELTE TEGUTSEV
on Sinu ettevõtte?"
maksimumhindeid andnud vastajaid oli

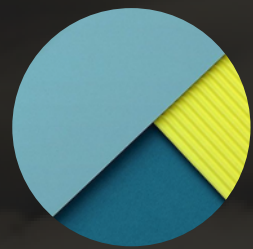
16%

Allikas: K. Rohesalu poolt läbi viidud küsitlused;
Eesti ettevõtted

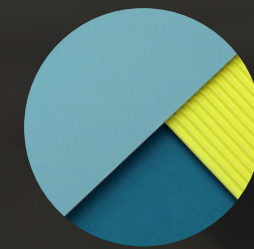
Ettevõtte kliendikeskus



Ettevõtte strateegiline
fookus



Töötajakogemus



Kliendikogemus



Ettevõtte strateegiline fookus

- Ettevõtte "miks"
- Väärtused
- Kliendi/brändi lubadus
- Ettevõtte strateegia
- Strateegilised eesmärgid
- Iga üksuse/osakonna eesmärgid
- Igaühe rolli mõistmine tervikus
- HRM ja CXM positsioon ettevõttes



Töötajakogemus

- Seda teemat käsitleme täna põhjalikult



Töötajakogemus

Customers will never
love the company
until the employees
love it first

-Simon Sinek



Kliendikogemus

- Kes on minu/meie klient?
 - Kuidas klient minuni/meieni jõuab?
 - Mis on tema vajadused? Mida, kus ja kuidas ta soovib?
 - Mõõtmine:
 - Milline on saadud kogemus/rahulolu/lojaalsus?
 - Kvaliteet
 - Klientide käitumise jälgimine
 - Analüüs.
 - Kuidas saame ülevaadet (informatsioon) ja kuidas/kes teevad
- (parandus)tegevusi?...

Kliendikogemus

Kliendikogemus on:

kõigi ettevõttega seotud kogemuste summa, mis kliendile kliendisuhete kestel osaks saavad;

kliendi sisemine subjektiivne peegeldus nii otsesele kui mitteotsesele kontaktile ettevõttega.



Rahulolu

Kliendikogemus väljendub klientide rahulolus, pühendumuses ja lojaalsuses.





Ettevõtte
kliendikesksus



Kliendikogemus





**Kliendikesksus:
on ettevõtte toimimise viis.**

Kliendikeskse organisatsioonikultuuri puhul
juhindub organisatsioon **kliendi** ja **töötajate** vajadustest.
Luues seeläbi väärtust **omanikele.**



"Ainult südamega näed hästi. Kõige tähtsam on silmale nähtamatu."

Antoine de Saint-Exupéry