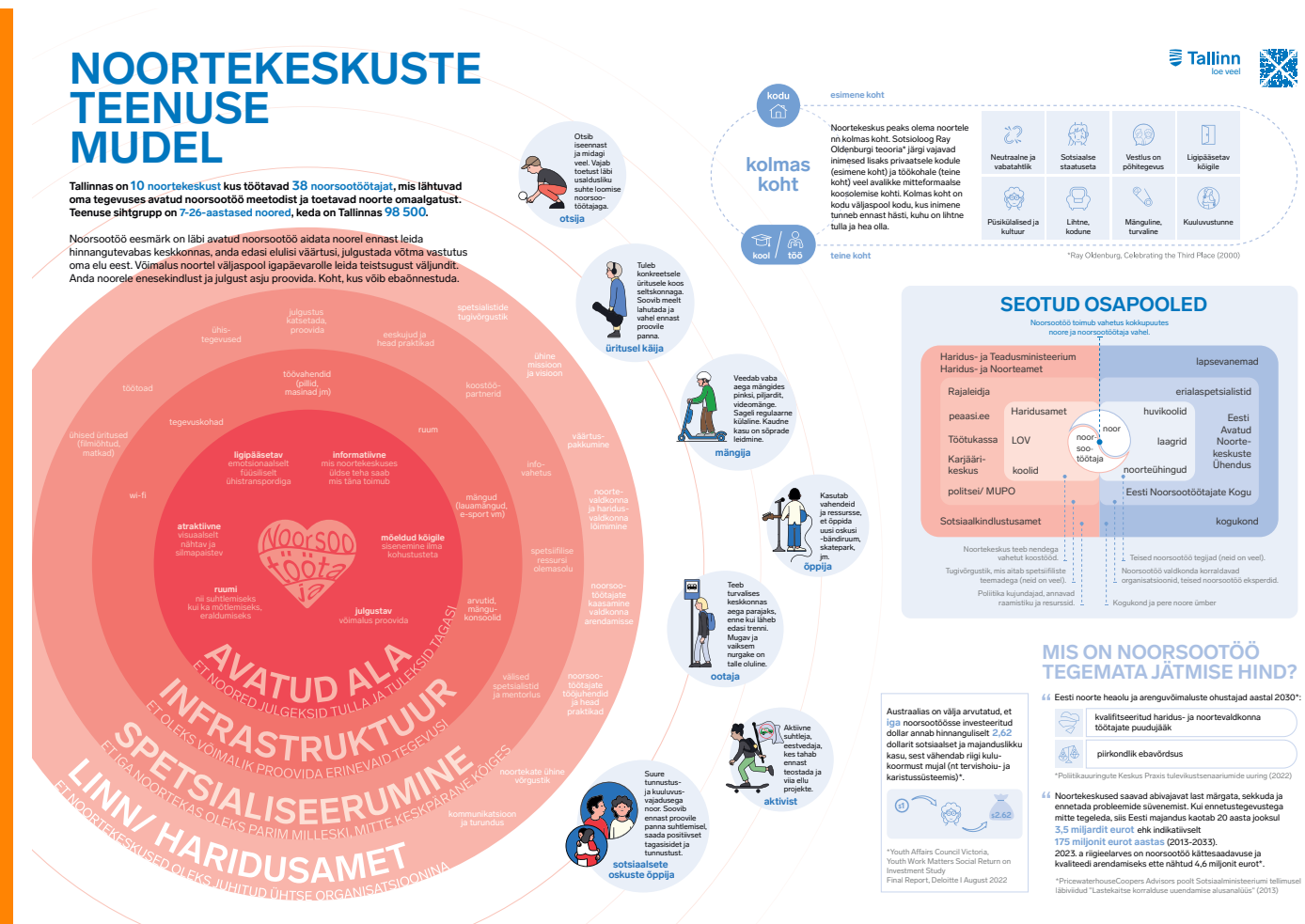


Teenus. Disain. Töötaja. Inimene.

Fookuses on Inimene | 20. aprill 2023

Brändistrateeg. Teenusedisainer. Koolitaja. Kompleksete probleemide lahti harutaja.



Teenus

A service is something
that can't fall on
your foot.

The Economist



arusaadav
kasutatav
eristuv
esteetiline



Tulen tagasi
15.30

arusaadav
kasutatav
eristuv
esteetiline

Tulen tagasi
15min pärast

Tänane töötaja ehk inimene



Teenuse disain

Service design is the activity of planning and arranging people, infrastructure, communication and material components of a service in order to improve its quality, and the interaction between the service provider and its users.

Wikipedia

Teenuse disain



Teenuse disain

Things should work
the way people
expect them to work.

Brand Manual

Teenuse disain



Kust me alustame?



Suurim osa inimestest
kelle jaoks sa midagi teed.



Suurim osa inimestest
kelle jaoks sa midagi teed.

Kuidas läheb?



Suurim osa inimestest
kelle jaoks sa midagi teed.

Normaalselt

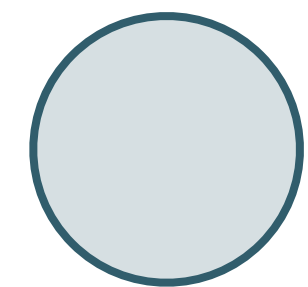
Kuidas läheb?

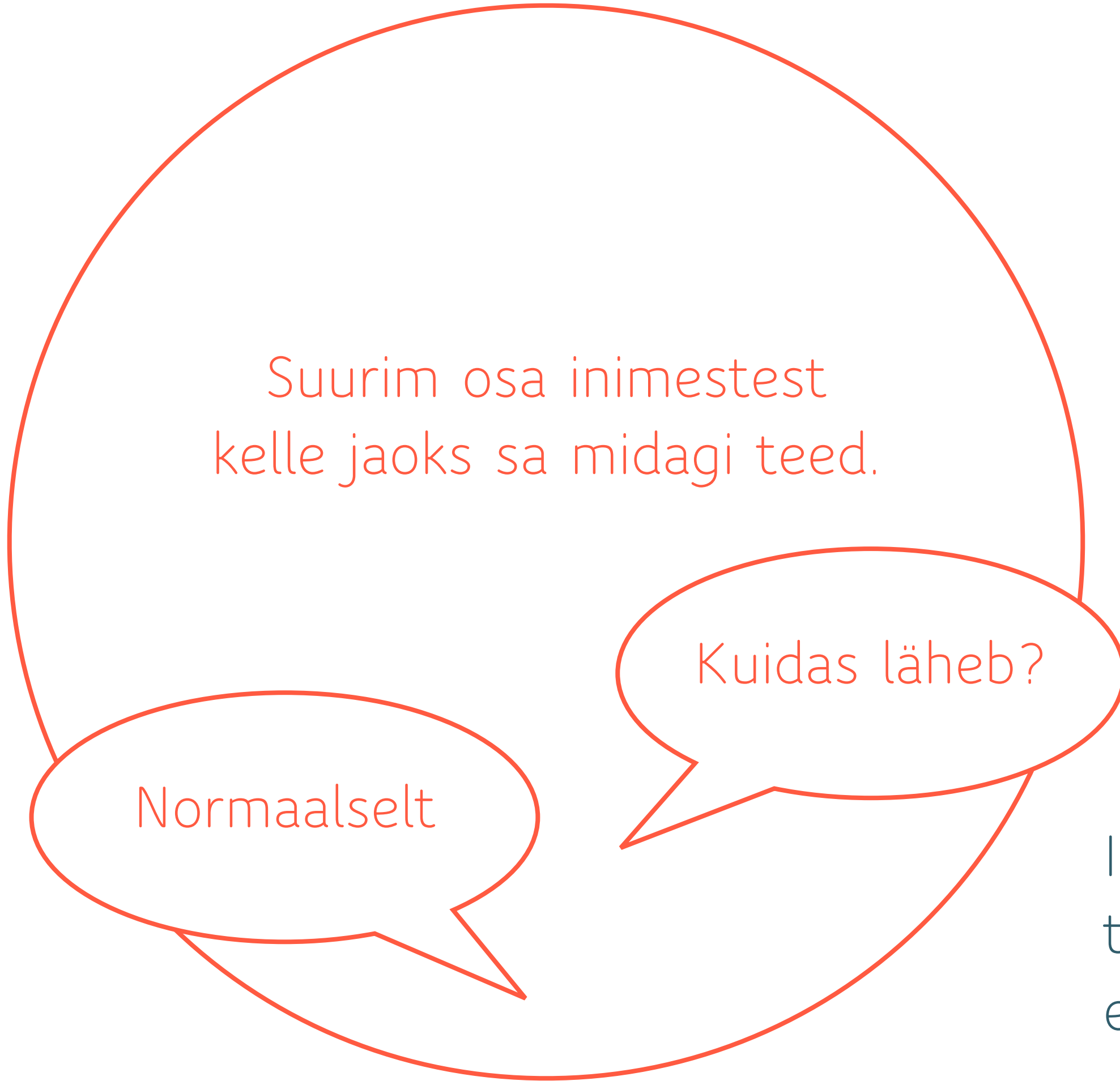
Suurim osa inimestest
kelle jaoks sa midagi teed.

Normaalselt

Kuidas läheb?

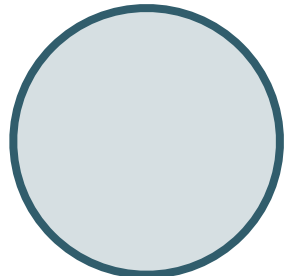
Inimene kes
teab, mis talle
ei meeldi.

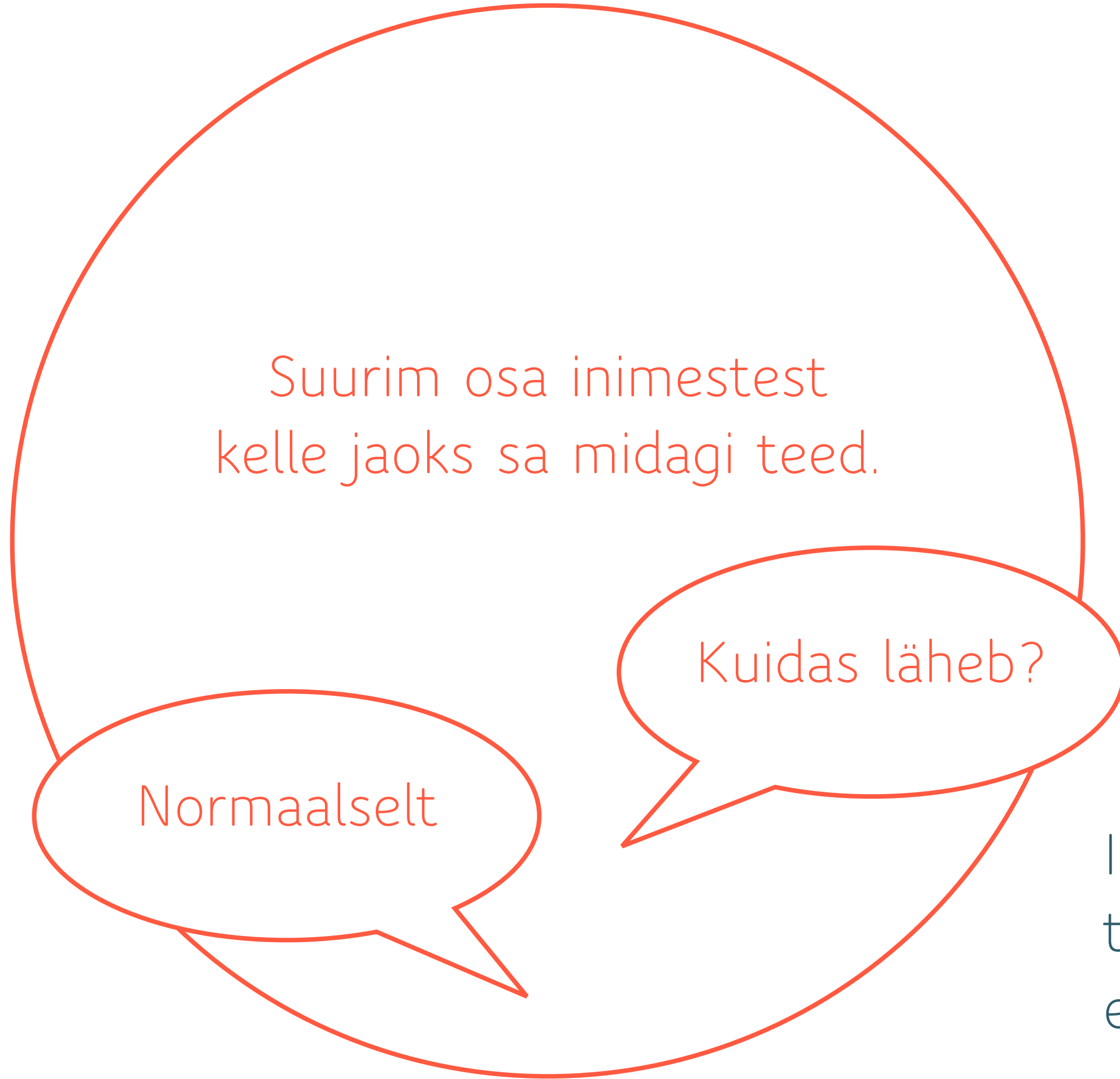




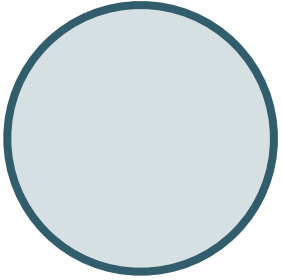
Kuidas läheb?

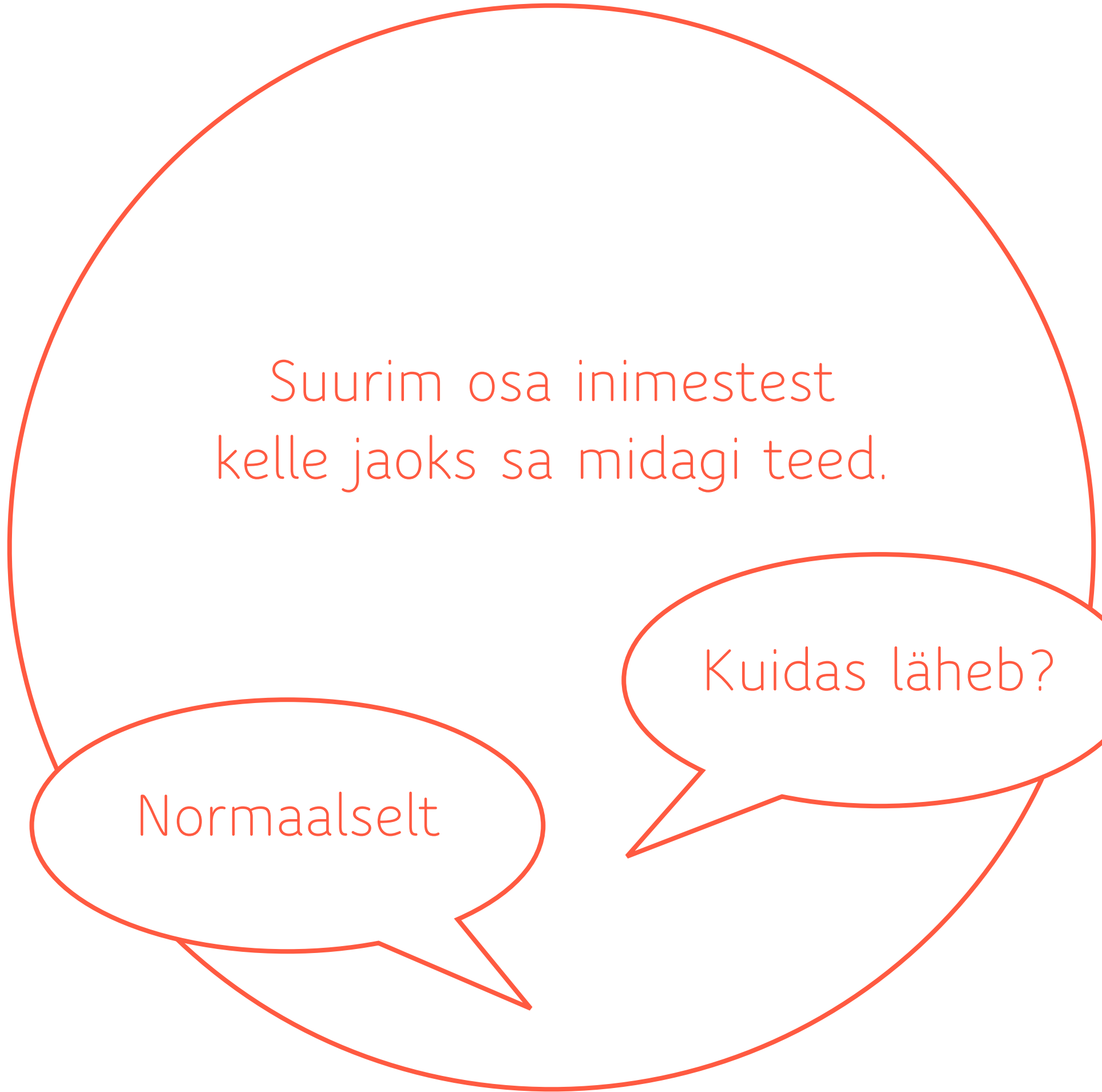
Inimene kes
teab, mis talle
ei meeldi.



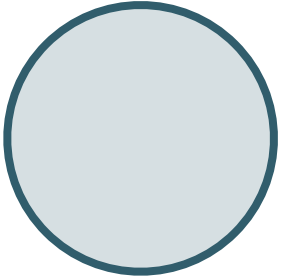


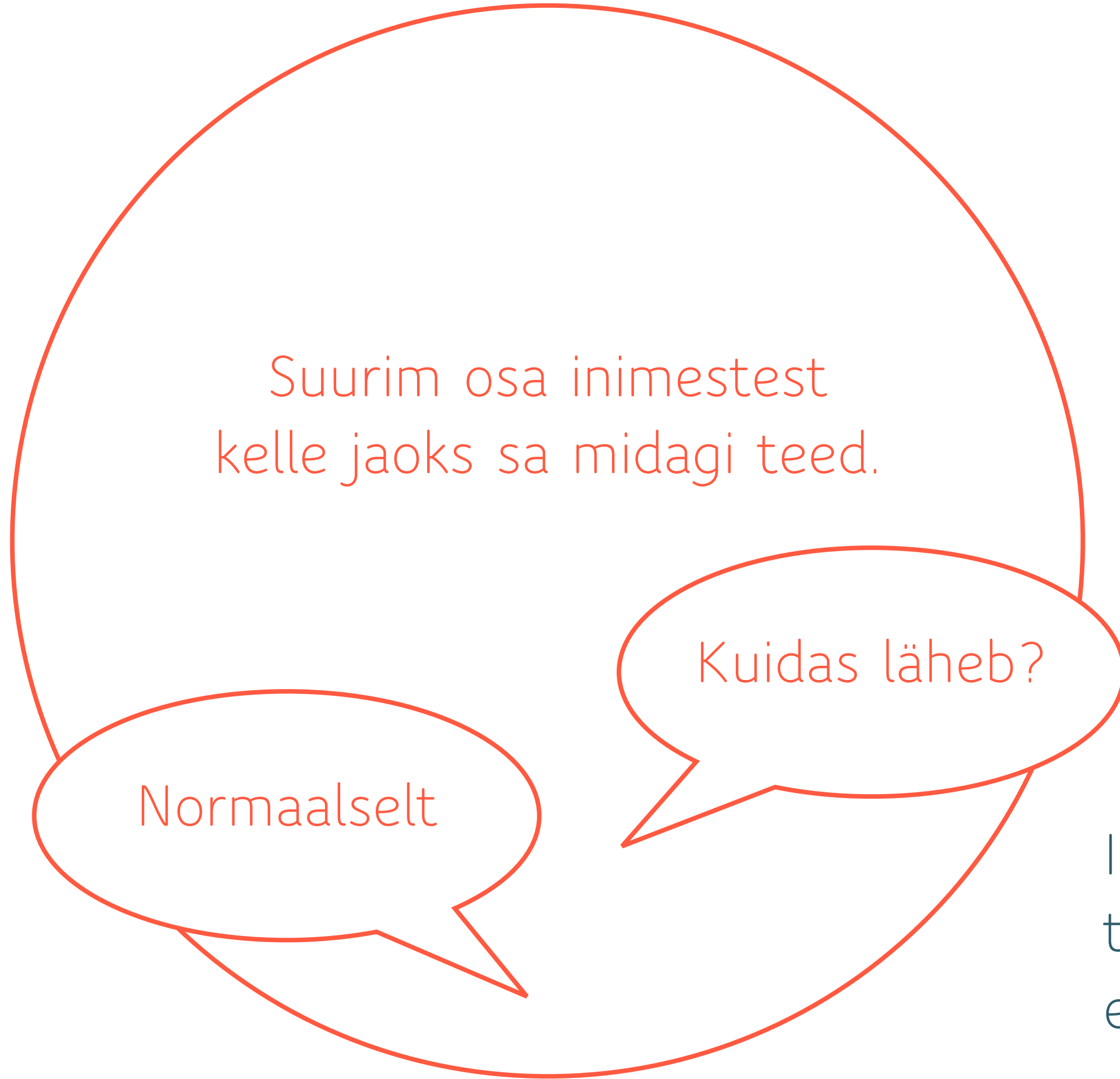
Inimene kes
teab, mis talle
ei meeldi.

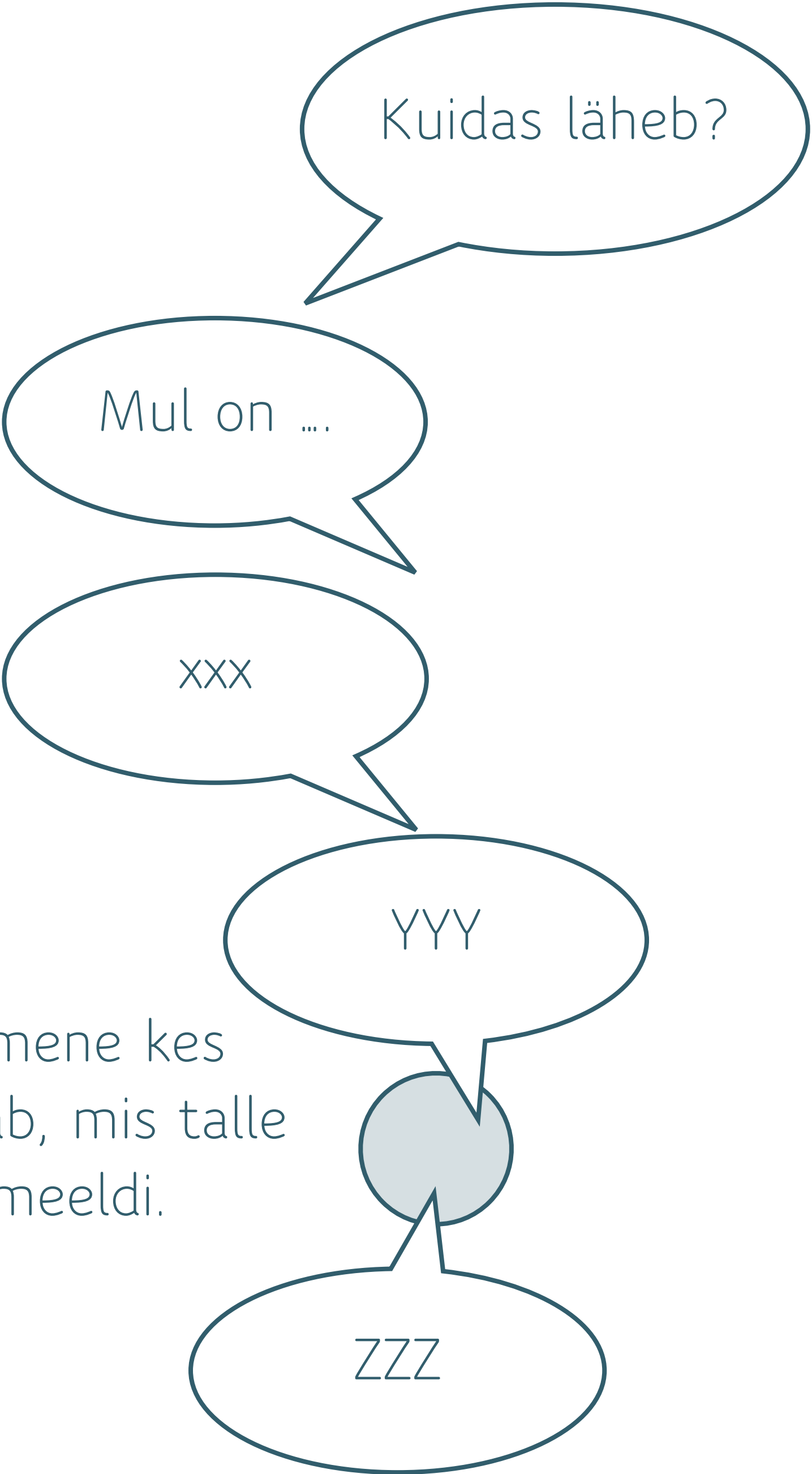
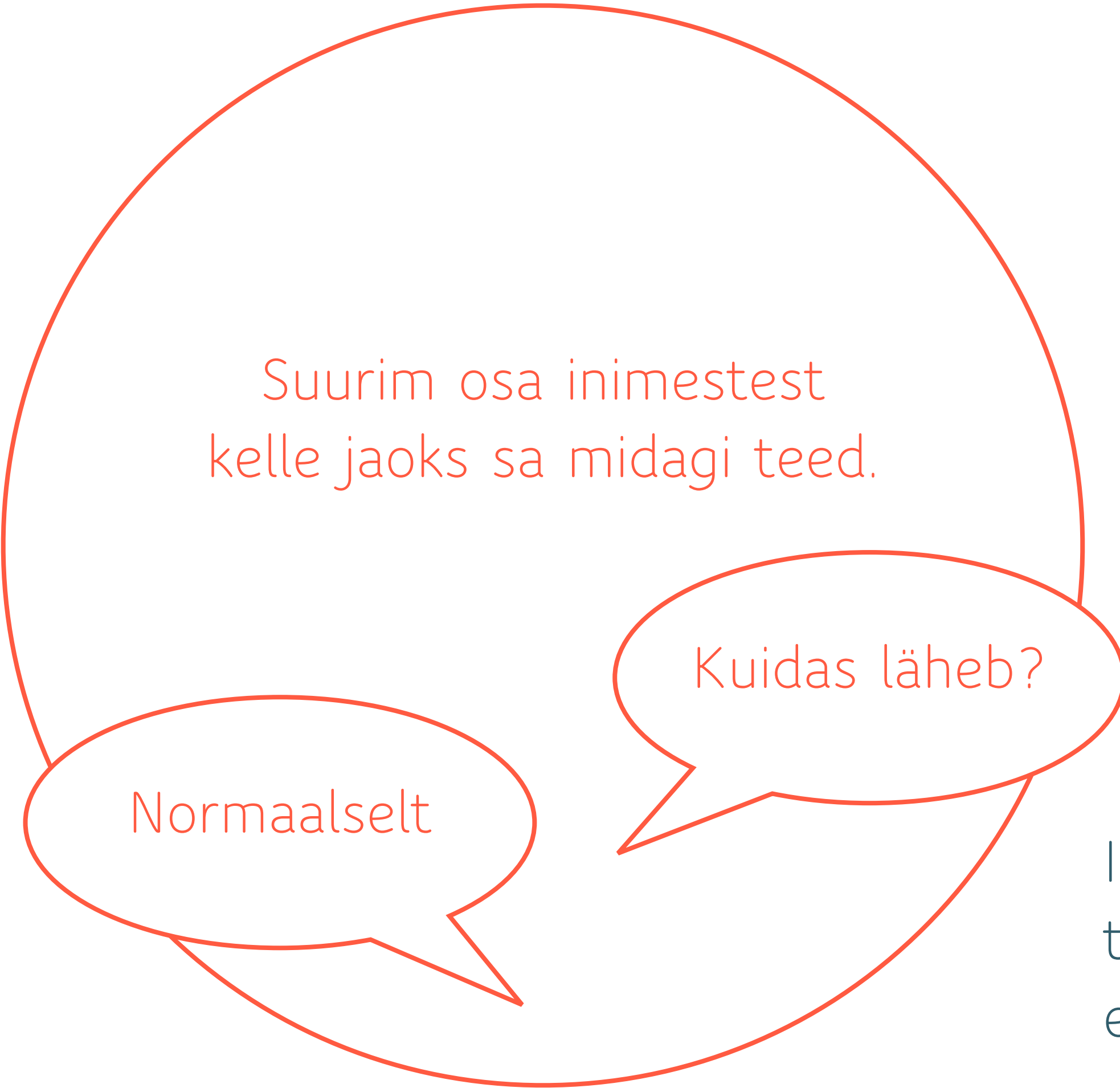




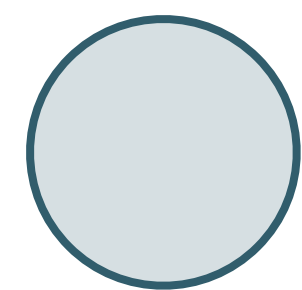
Inimene kes
teab, mis talle
ei meeldi.



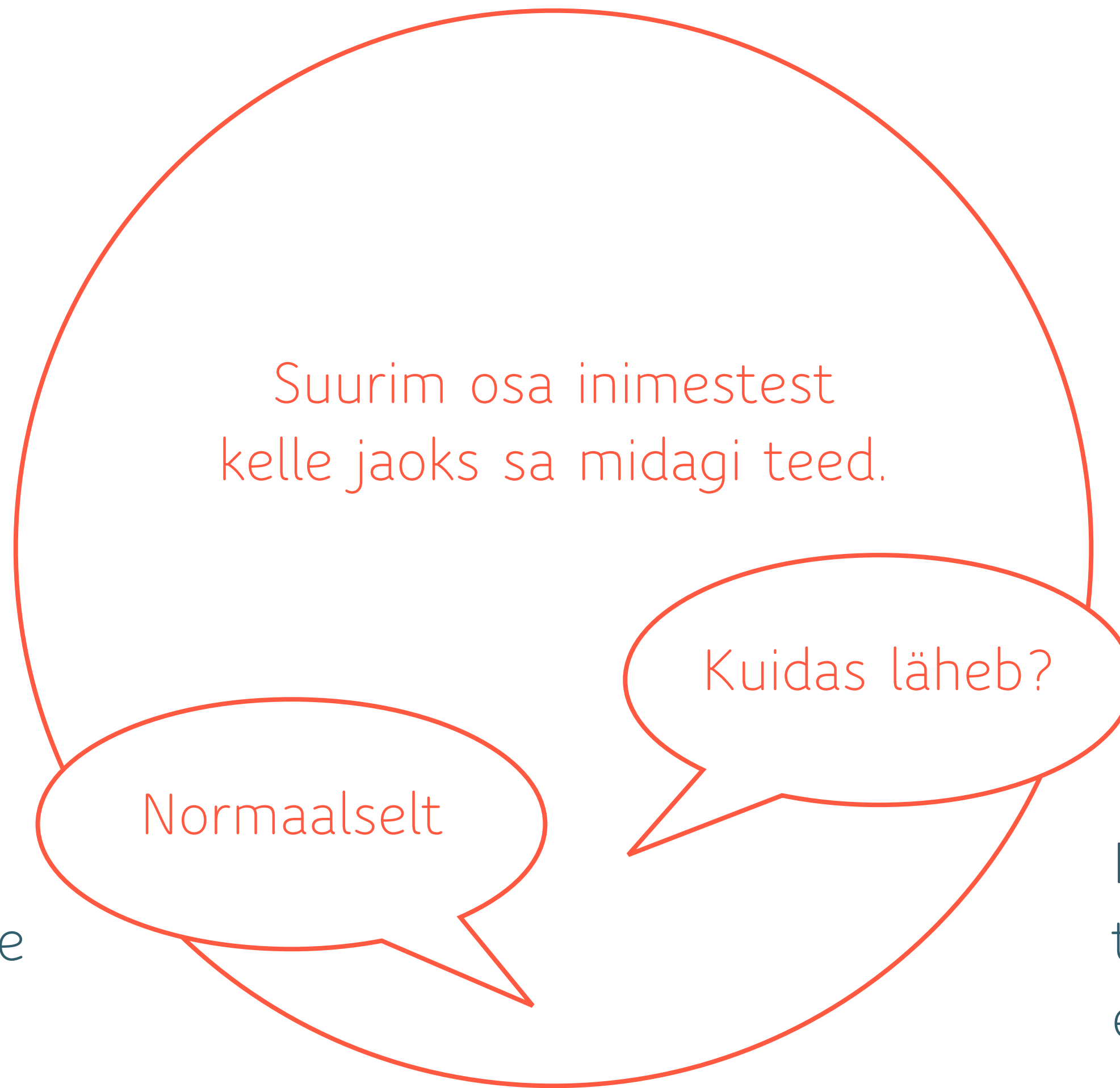




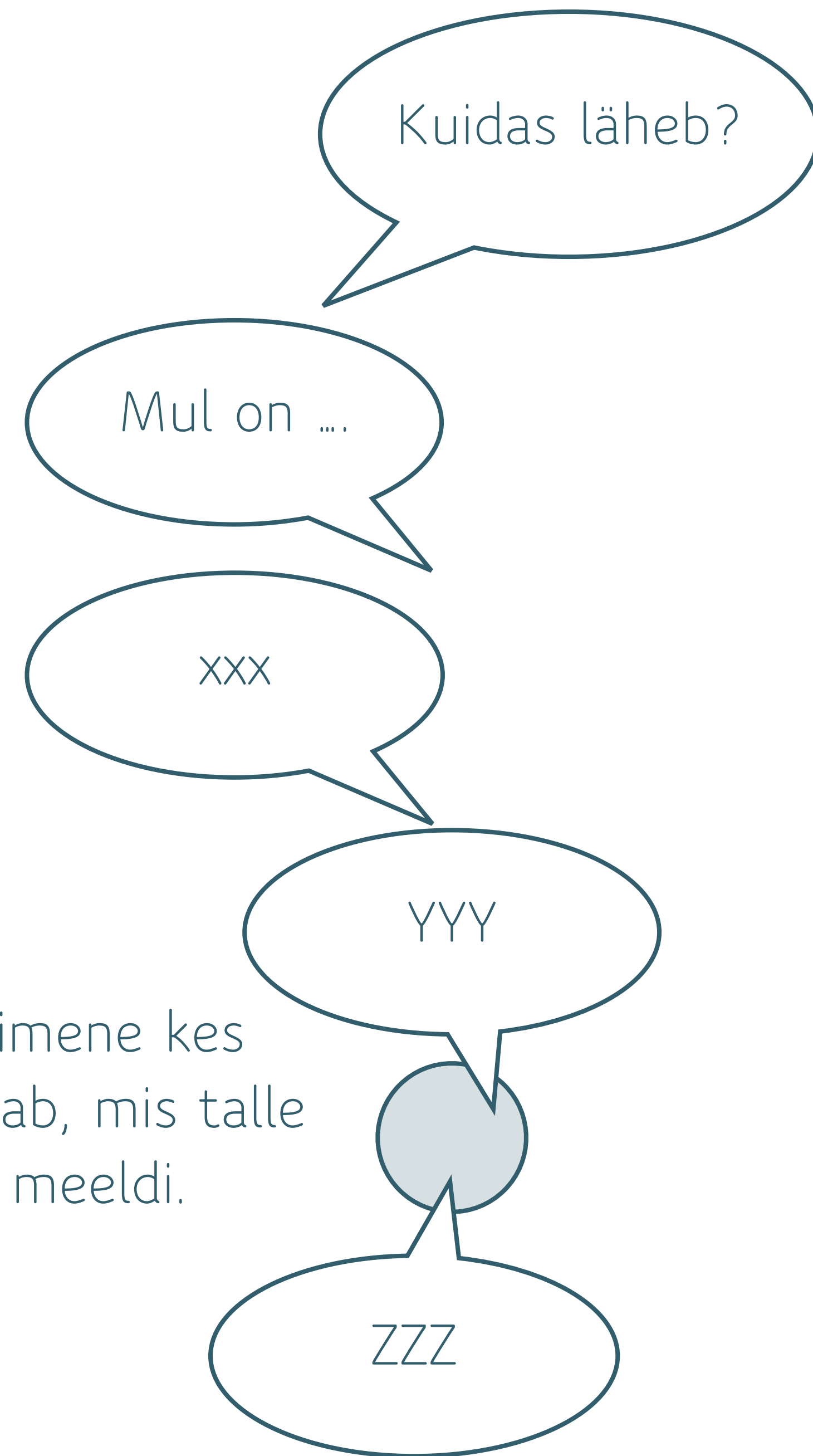
Inimene kes
teab, mis talle
ei meeldi.



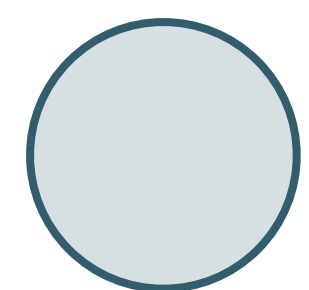
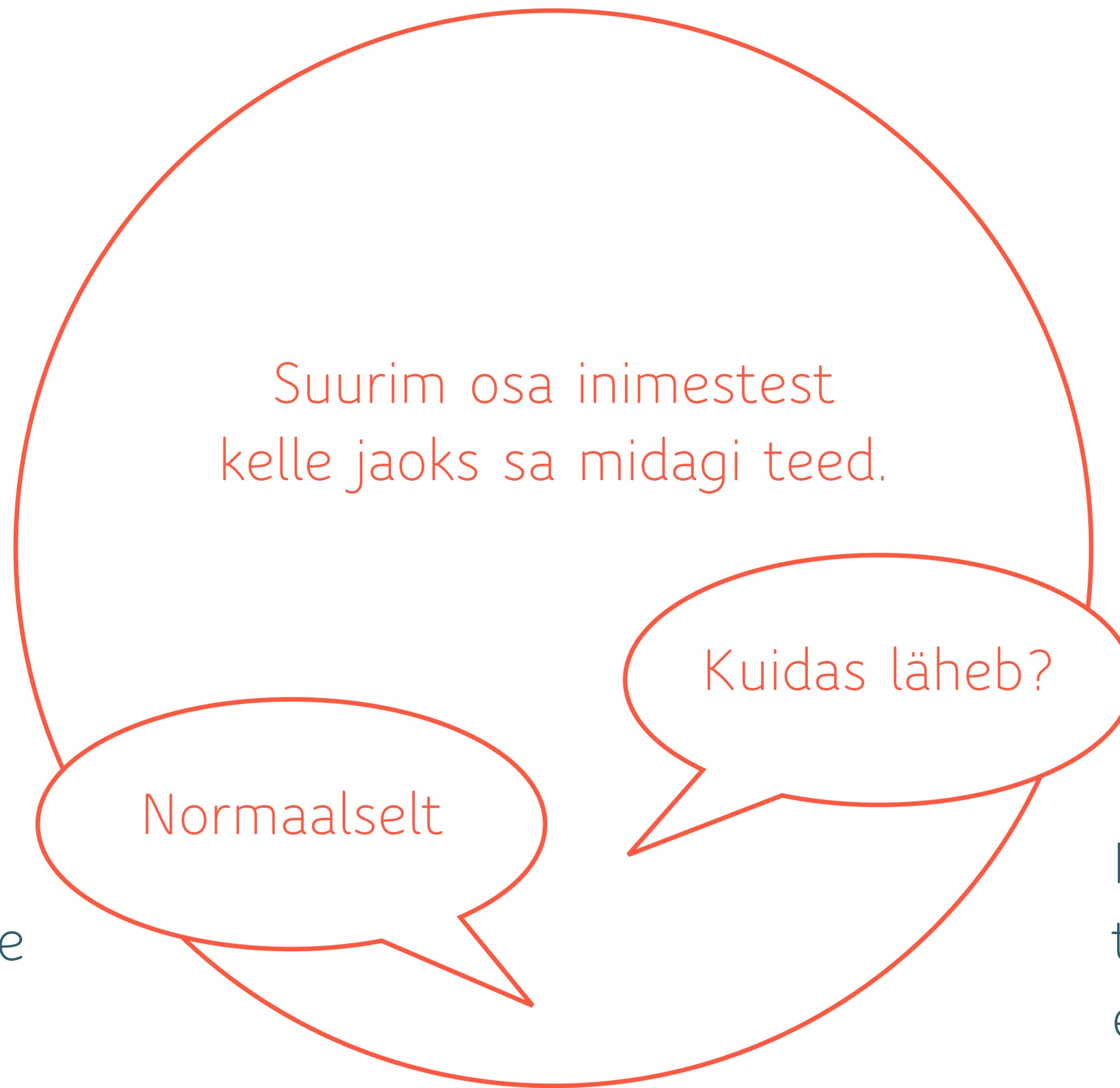
Inimene kes teab, mis talle meeldib.



Inimene kes teab, mis talle ei meeldi.



Kuidas läheb?



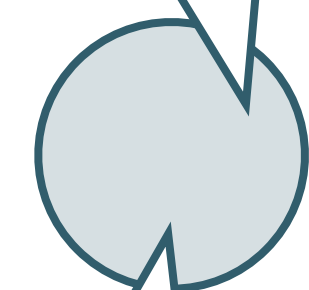
Inimene kes teab, mis talle meeldib.

Kuidas läheb?

Mul on ...

XXX

YYY



Inimene kes teab, mis talle ei meeldi.

ZZZ

Kuidas läheb?

Mul on ...

Suurim osa inimestest
kelle jaoks sa midagi teed.

Kuidas läheb?

Mul on ...

XXX

Kuidas läheb?

YYY

Inimene kes
teab, mis talle
meeldib.

Normaalselt

Inimene kes
teab, mis talle
ei meeldi.

ZZZ

Kuidas läheb?

Mul on ...

ooo

Inimene kes
teab, mis talle
meeldib.

Suurim osa inimestest
kelle jaoks sa midagi teed.

Normaalselt

Kuidas läheb?

Kuidas läheb?

Mul on ...

xxx

Inimene kes
teab, mis talle
ei meeldi.

yyy

zzz

Kuidas läheb?

Mul on ...

ooo

aaa

Inimene kes
teab, mis talle
meeldib.

Suurim osa inimestest
kelle jaoks sa midagi teed.

Normaalselt

Kuidas läheb?

Kuidas läheb?

Mul on ...

xxx

yyy

Inimene kes
teab, mis talle
ei meeldi.

zzz

Kuidas läheb?

Mul on ...

ooo

aaa

Inimene kes
teab, mis talle
meeldib.

fff

Suurim osa inimestest
kelle jaoks sa midagi teed.

Normaalselt

Kuidas läheb?

Kuidas läheb?

Mul on ...

xxx

yyy

Inimene kes
teab, mis talle
ei meeldi.

zzz

Kohanemiskõver *adoption curve*



Äärmus. Teab mis talle meeldib ja miks.

Enamus. Ei oma erilist arvamust miks nad siin on.

Äärmus. Teab mis talle ei meeldi ja miks.

Spetsiifilised lahendused
äärmustele aitavad üldjuhul
kõiki. Lahendused kõigile
reeglina ei sobi hästi kellelegi.



Spetsiifilisuse paradoks



Lennuki meeskonnale



Artriidi põdejatele

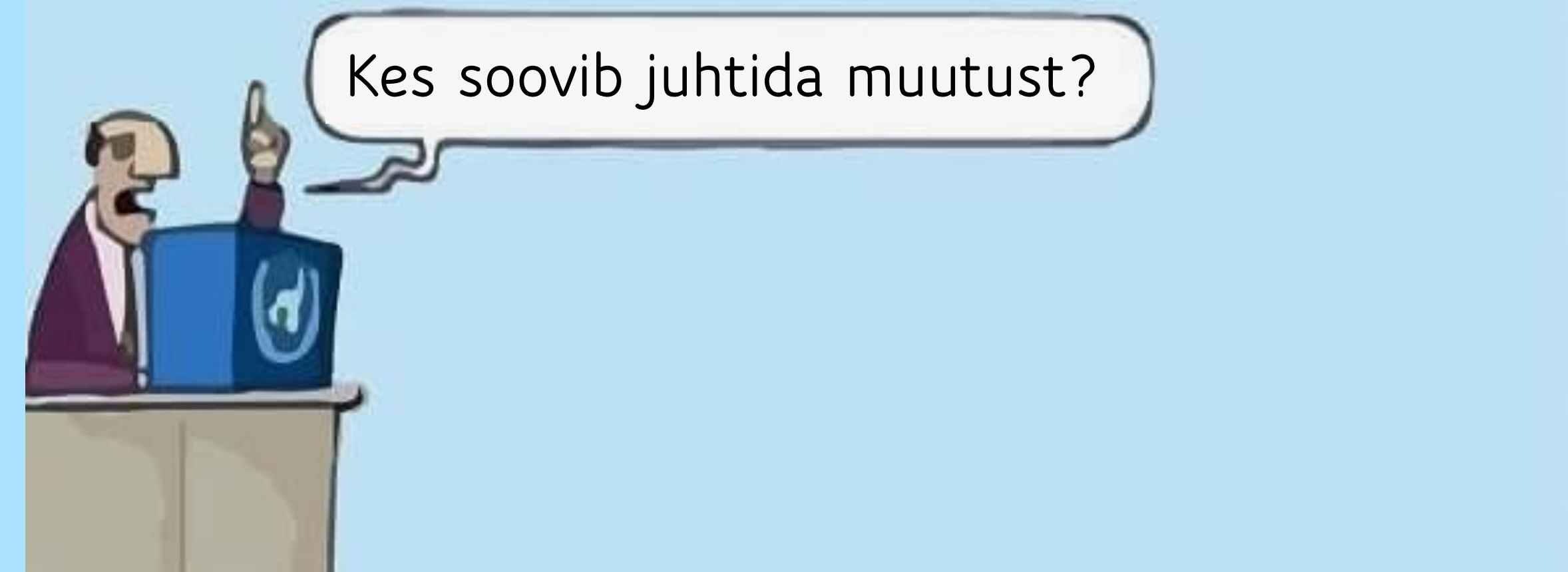


Sõduritele



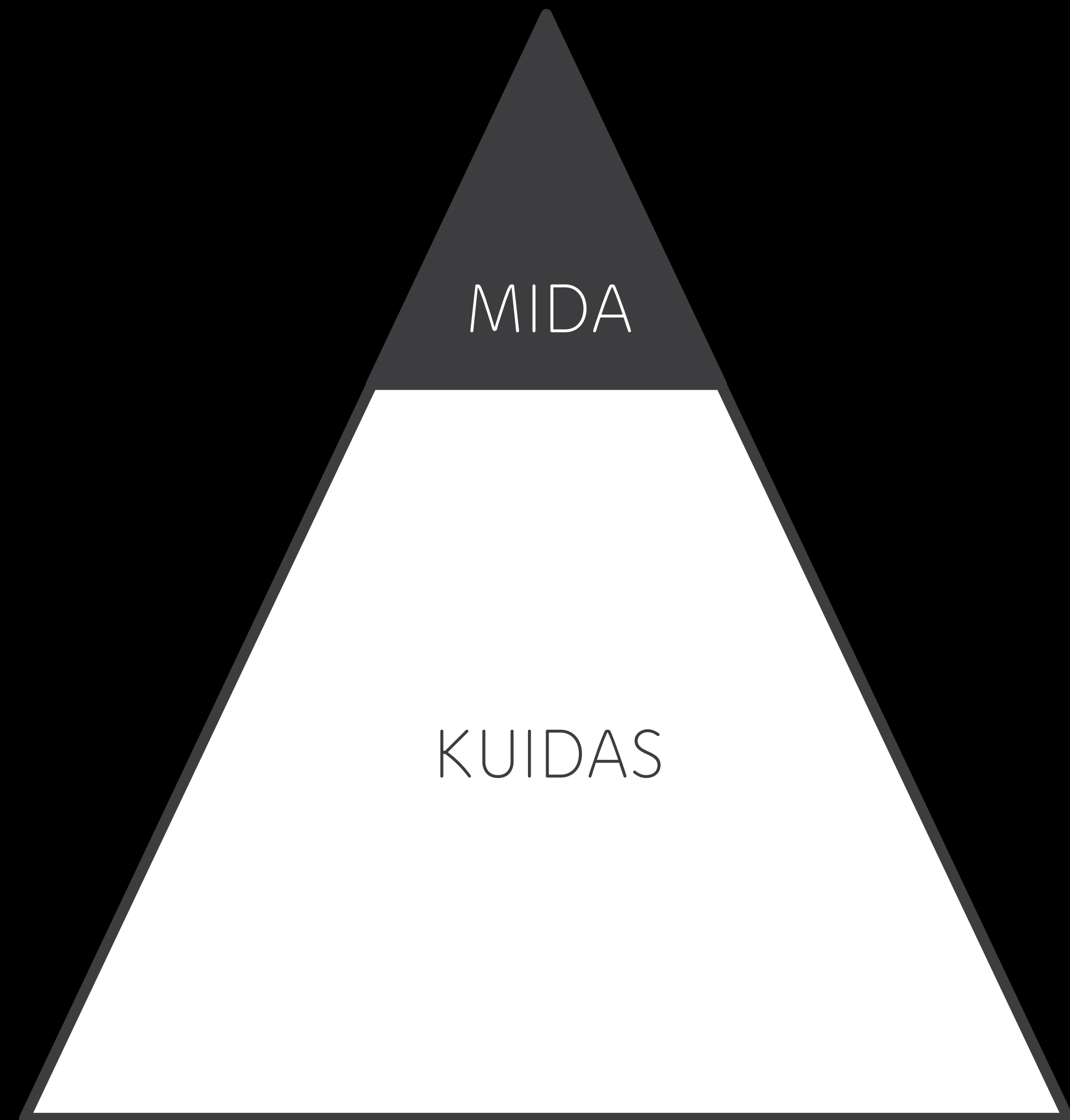
Akadeemikutele

Enamik soovivad muuta teisi, mitte iseenast.

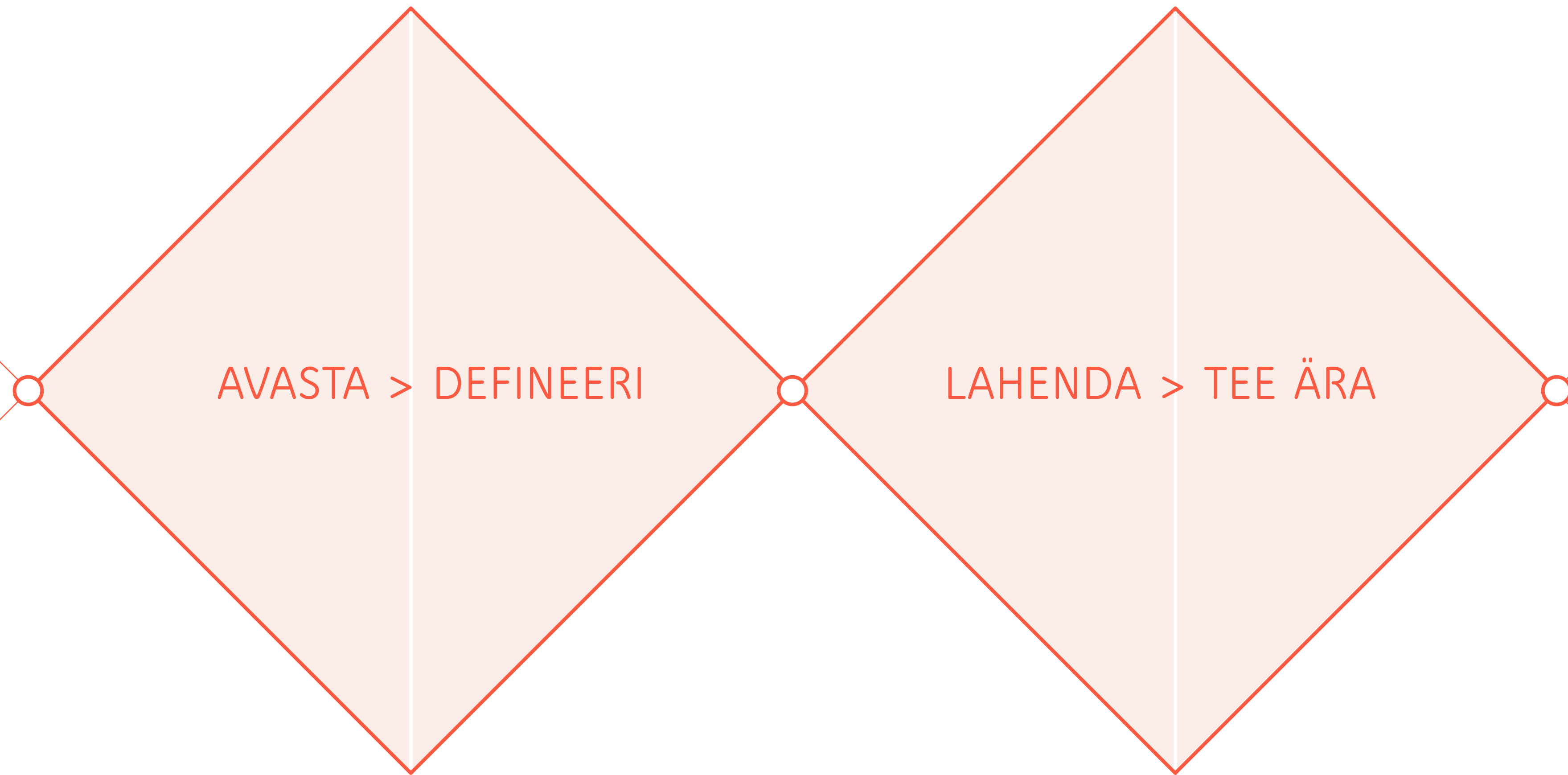


Ei loe see, mida sa ütled,
vaid see, kuidas sa ütled.

“Faktid informeerivad.
Tunded müüvad.”



Disainiprotsess > *Double Diamond*



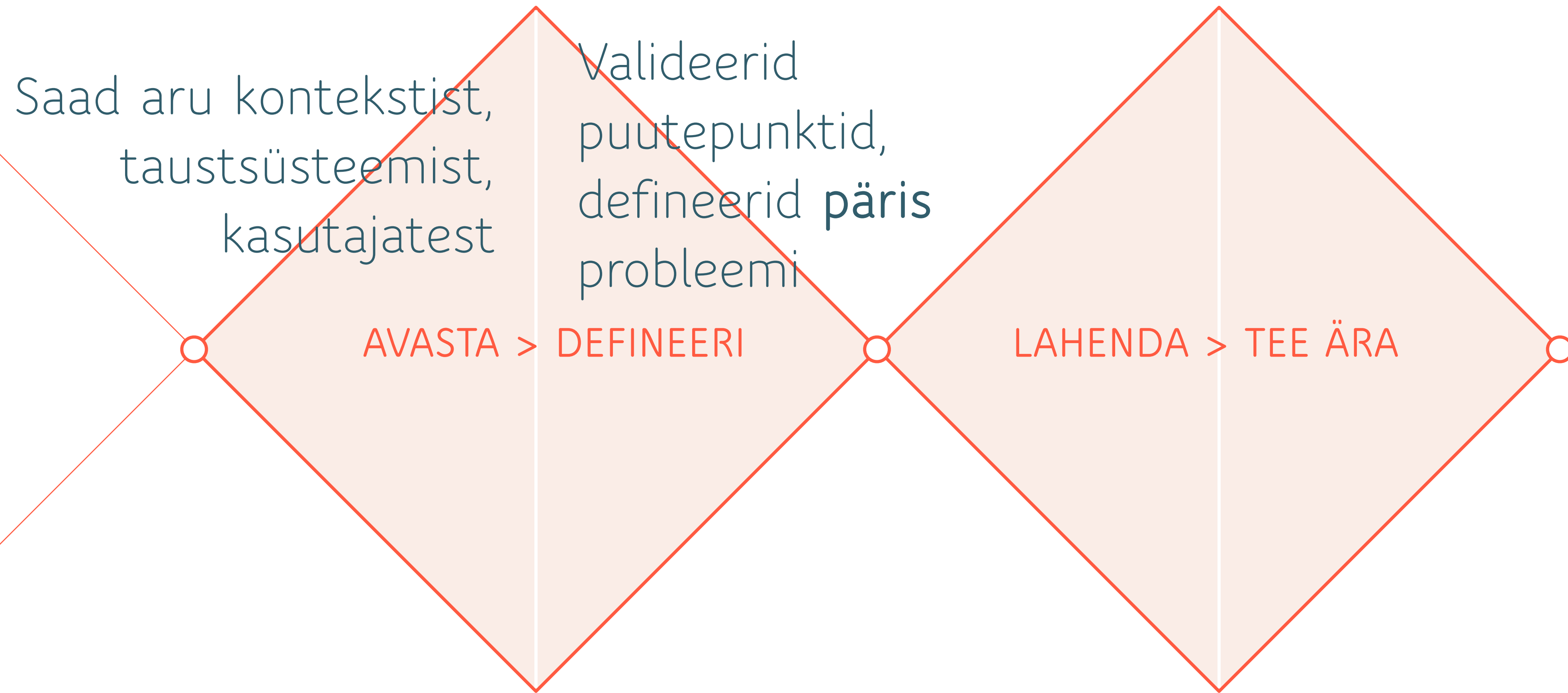
Disainiprotsess > *Double Diamond*

Saad aru kontekstist,
taustsüsteemist,
kasutajatest

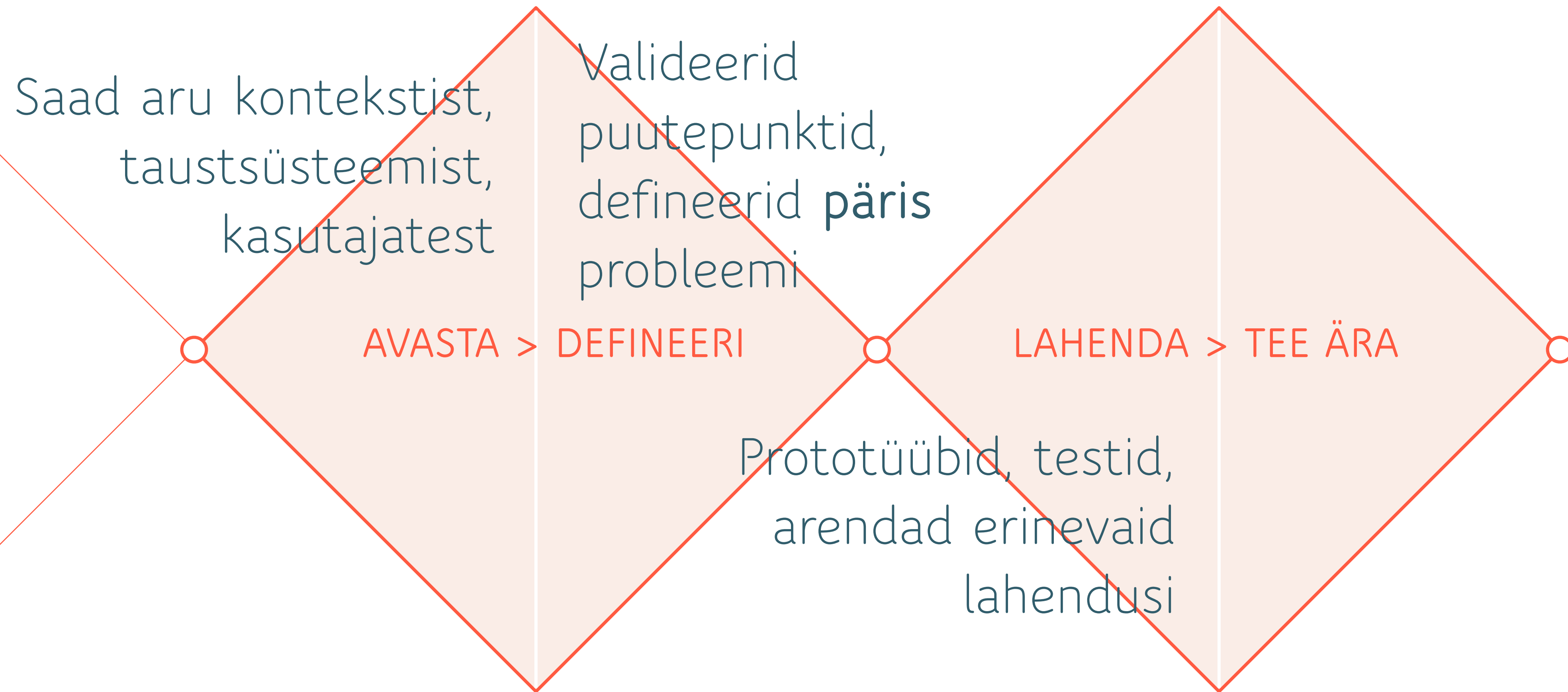
AVASTA > DEFINEERI

LAHENDA > TEE ÄRA

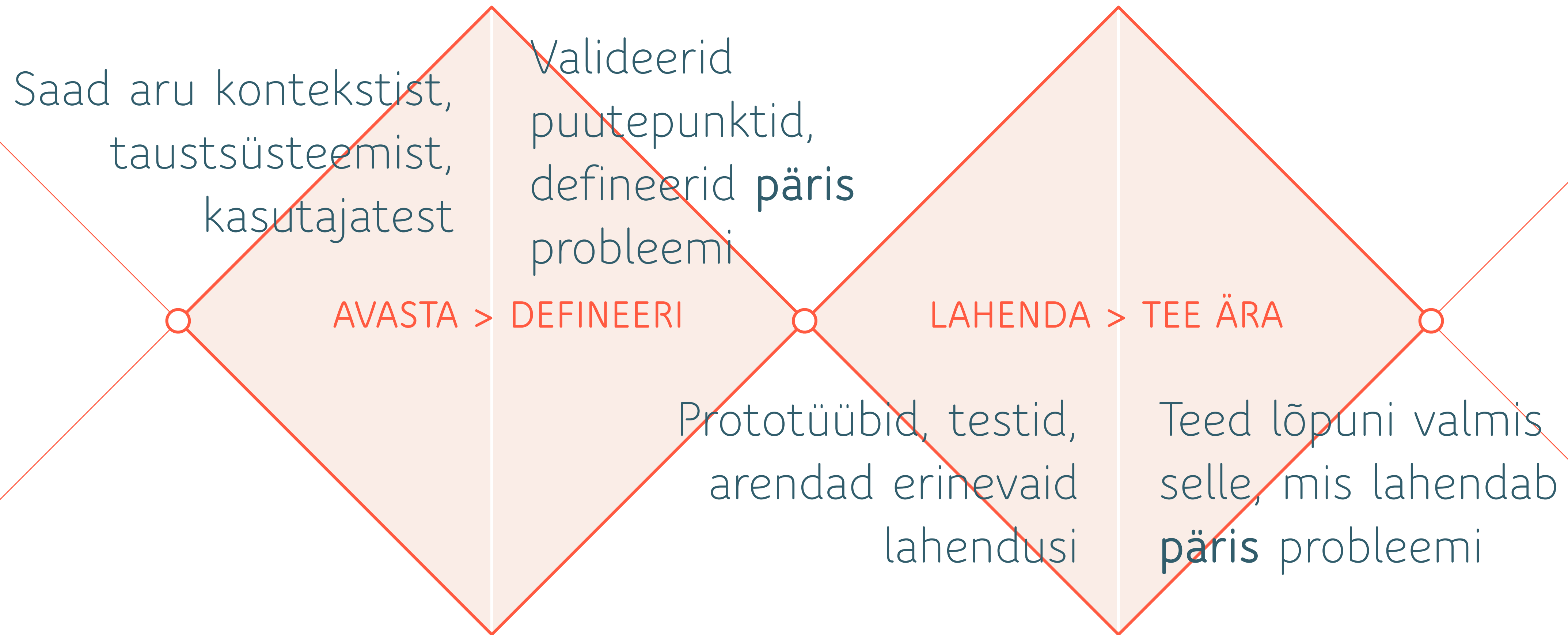
Disainiprotsess > *Double Diamond*



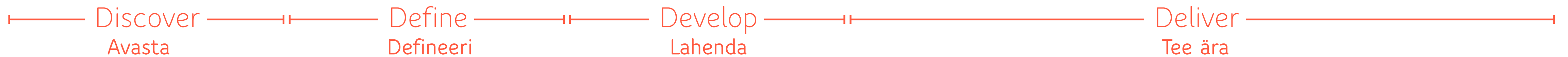
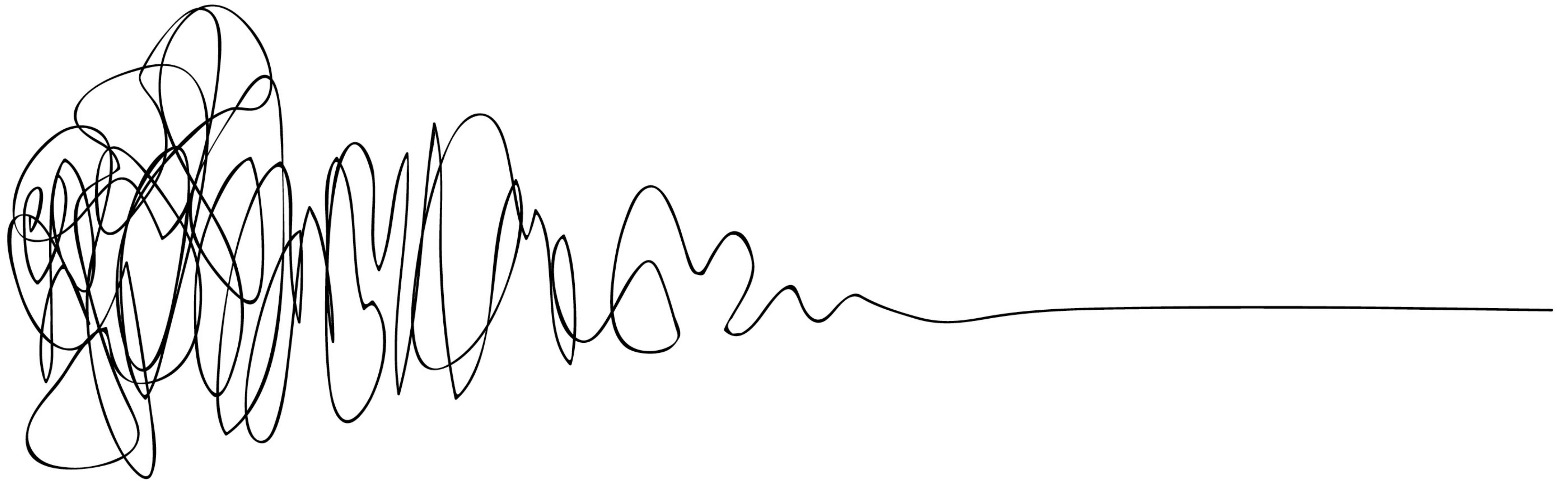
Disainiprotsess > *Double Diamond*



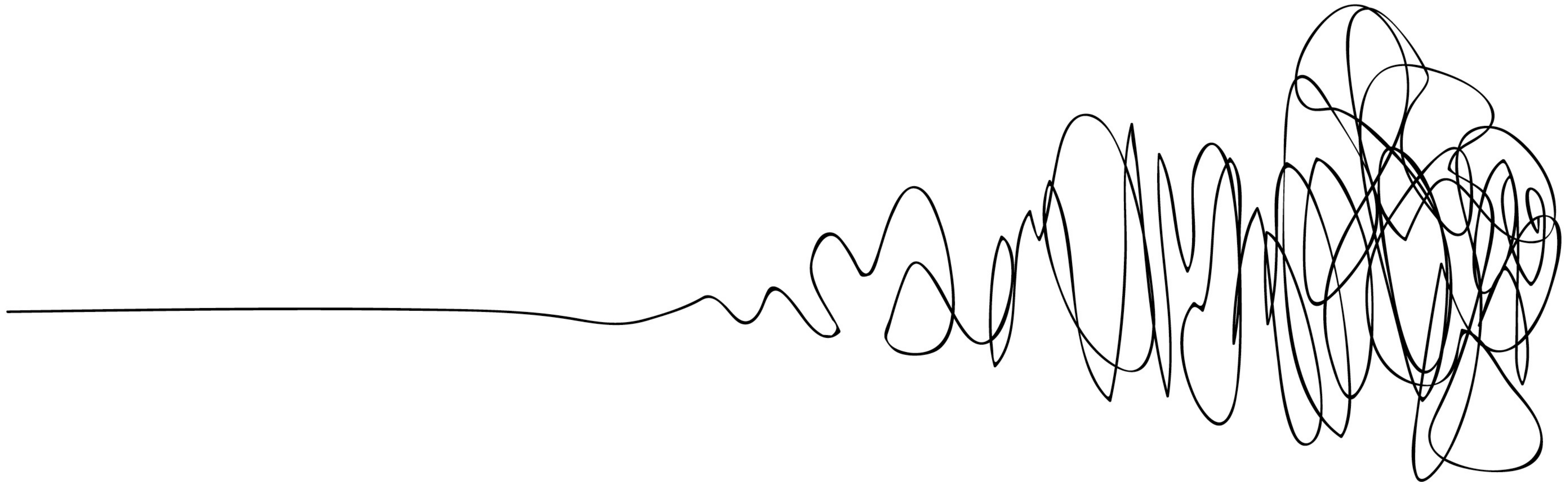
Disainiprotsess > *Double Diamond*



Disainiprotsessil on udune algus, aga kindel lõpp



Tavapärasel lähenemisel on kindel algus, aga...



Sõnastame oma
lahenduse

Teeme kähku ära

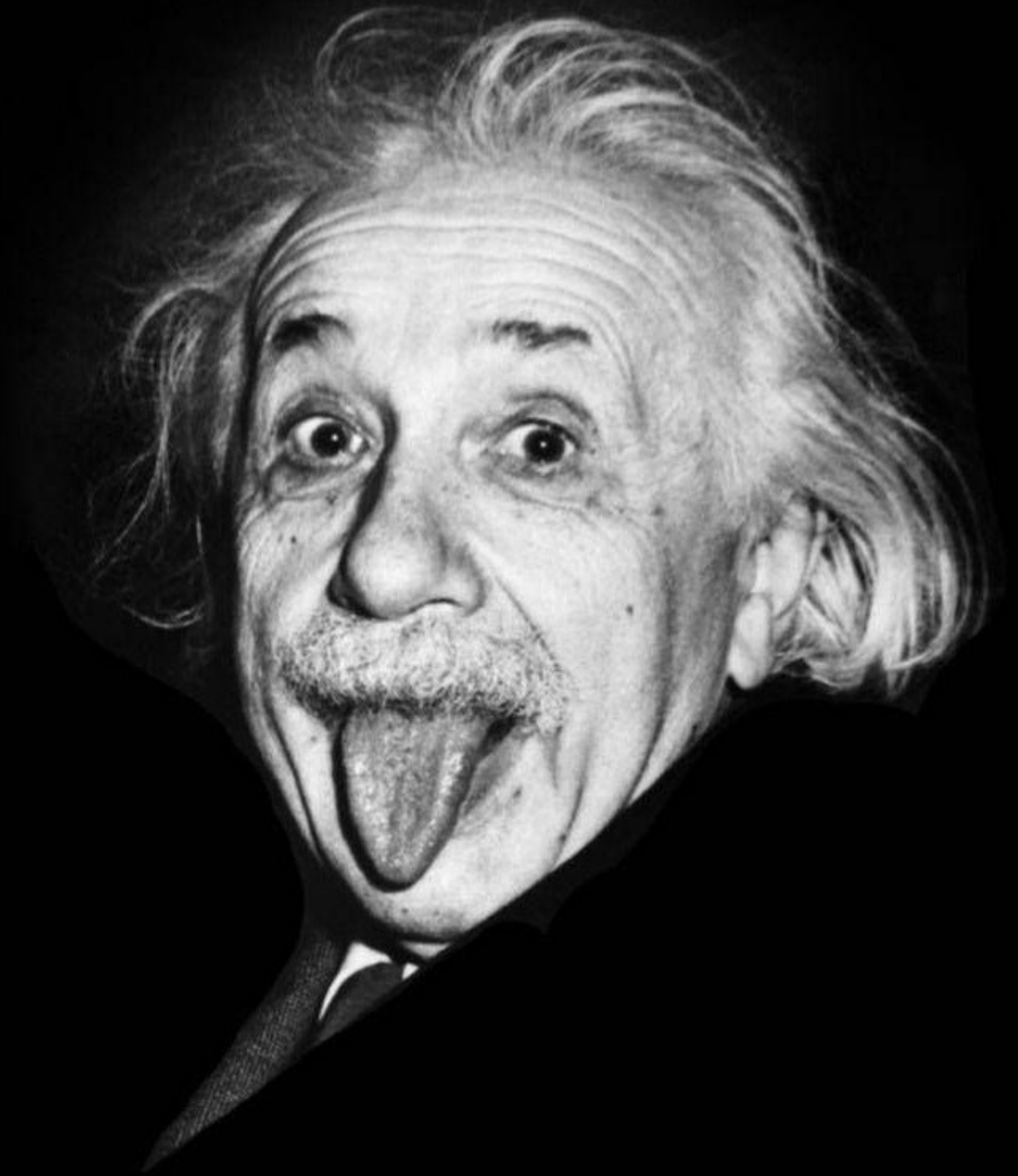
Kasutajate
reaktsioon

Hakkame vigu
parandama

Eesmärk on, et “asjad töötaksid nii, nagu inimesed eeldavad, et nad töötavad.”

Seda soovib nii klient, töötaja, riik, maailm...

*Kui mul oleks tund aega,
et lahendada probleemi,
siis ma kulutaksin 55
minutit, et probleemist
aru saada ja 5 minutit
lahendusele.*



Kogemuste risttee

Tahaksin tööd

Mis tööd ma tahan?

Kust ma tööd otsin?

CV online / LinkedIn

Tahaksin midagi

CV igale poole tee

Tahaksin juua

Vestlused erinevate tööandjatega

Tahaksin õlu

Proovi päev(ad)

Teen nimekirja

Võeti tööle!

Mõtlen poe peale

Koolitus ja praktika

Lähen poodi

Olen poes

Lähen poest koju

Töötan ikka poes

Jõuan koju

Võiksin teha teist tööd

Pakin lahti

Mis tööd ma tahan?

Võtan õlle

Kust ma tööd otsin?

Istun rõdule

CV online / LinkedIn

Joon õlu

CV igale poole tee

Tahaksin tööd

Mis tööd ma tahan?

Kust ma tööd otsin?

CV online / LinkedIn

CV igale poole tee

Vestlused erinevate tööandjatega

Proovi päev(ad)

Võeti tööle!

Koolitus ja praktika

Lähen poodi

Olen poes

Lähen poest koju

Jõuan koju

Pakin lahti

Võtan õlle

Istun rõdule

Joon õlu

Töötan ikka poes

Võiksin teha teist tööd

Mis tööd ma tahan?

Kust ma tööd otsin?

CV online / LinkedIn

CV igale poole tee

Tahaksin õlu

Tahaksin juua

Tahaksin midagi

Teen nimekirja

Viõtlen poe poole

Kogemused ristuvad.

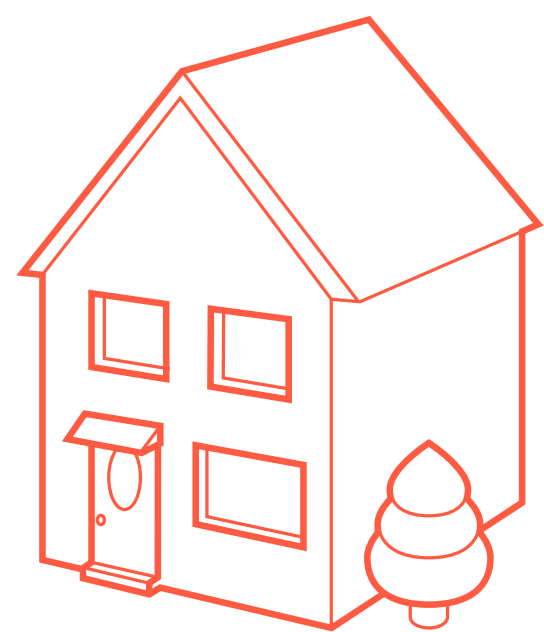
Ühe kogemus mõjutab teise kogemust.

Teekond



Teekond kulgeb kasutaja vajaduse
tekkimisest rahulduseni.

Esiteks tuleb paika panna selle teekonna ajaraam.



Uue kodu valik ja ost võib kesta aastaid, samas
kui burksiga kulub ideest teostuseni 15 minutit.





Erinevad persoonad läbivad näiliselt sama teekonda täiesti erinevalt.



PERSOONA

PERSOONA 06 PROFIL Tööloom

NIMI Öötööloom Mirjam

LÜHIKOKKUVÕTE

Teeb tööd, sõltumata asukohast. Reisimine töötegemiseta on tema jaoks ajaraiskamine. Ekstreem: aega on alati vähe, tööd peab saama teha igal pool ja ajal

KASUTAJATEEKOND 06 / TÖÖLOOM

TEEKOND



KODUS/TÖÖL	TEEL	TERMINALIS	TURVAKONTROLL	SCHENGENI ALA	75 min	60 min	45min	30 min	15 min	VÄRAVAS	Piletikontroll	VÄRAVAST LÄBI	LENNUKIS	
24-48 h enne	180 min	150 min	120 min	105 min	90 min	75 min	60 min	45min	30 min	15 min	0	Boarding teade	Boarding = sild	Lennuki pardal
Online check-in Pakkimine	Taksoga lennujaama, teeb töökõnesid	Saabub terminali. Check-in ammu tehtud ning rutiinid teada. Käsipagas.	Turvakontrollis	Otsib vaikse koha terminalis, et tööd teha, laadimispunkti lähedal. Ostab ununenud hambapasta. Vajadusel ka kähku mingi söögi / joogi.	Ootab ja teeb tööd. Süveneb. Telefonikõned, emailid. Kohtab paari tuttavat, teretab pilguga, jätkab töötegemist. Jälgib eemalt oma väravat.						Väravasse lähleb viimasel hetkel, kui viimane tööjupp tehtud saab ja uut alustada enam ei jõua.	Ei seisa sabas, ootab istudes, kuni saba lõppeb. Minek läbi värava.	Seisab järjekorras lennuki uksele	Istme leidmine. Asjade ära toppimine. Viimaste sõnumite saatmine telefonist. Võtab laptopi uuesti välja.

PUUTEPIKTIID

	Taksojuht Liiklus	Reklaam Infotablood	Turvateenuse Läbipaistev kilekott Lahti ja kokku pakkimine Turvateavitused	Teekond läbi poe Orienteerumine. Teavitused Teised reisijad	Söögikohad. Vaikne istumiskoht. WiFi. Töö.						Värava ala. Tablood.	Piletikontroll.	Sild lennukile	Käsi- ja jalapagasi riulid Lennufirma stjuuard
--	----------------------	------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------	-----------------	----------------	---

STRESSITASE



VALUPUNKTIID

	Muusika liiga vali, segab kõnesid	Palju rahvast terminalis	Kas kogu elektroonika sai korrektselt välja võetud? Mõtted on tööl Hambapasta ununes!	Kus siin poes hambapasta on? Vaba nurga leidmine Pistikute otsimine Valjud teavitused	Lärmakad teised reisijad. Laadimispunktid on kõik hõivatud. Pole kohta, kuhu sööki / jooki toetada töö ajal Töötegemine tõstab stressitaset Kui tahaks veel midagi osta, siis tuleb kogu "kontor" kokku pakkida, mis on tüütu.			Välja võetud laptoppi ei saa valveta jätta. WC külastuseks tuleb ka kõik kokku pakkida, hiljem uuesti alustamine on tüütu. Napib ergonomilisi ja mugavaid kohti arvuti ja telefoniga töö tegemiseks Raske leida laadimisvõimalust sobivas istumiskohas (220V, USB pistikud)		Kerge stress, kas jõuab ära saata kirja enne pardale minekut.	Järjekord, ootamine, Teised inimesed	Ikka järjekord!	Õige koha leidmine. Asjade ära panemine. Liiga palju ruumi võtavad naabrid ja karjuvad lapsed, kes häkkivad töö tegemist segama
--	--------------------------------------	-----------------------------	--	---	--	--	--	---	--	---	---	-----------------	--

VÕIMALUSED / PARENDUSED

Kontekstiline lendude info näitamine ekraanidel.
Ooteaja näitamine turvaväravas.

Kapid, kuhu saaks asjad ära panna, et oleks lihtsam liikuda.
Laadimiskohad
Toidu / joogi tellimine oma asukohale, et ei peaks liikuma.
Mugavamad, töötegemiseks sobilikud laua/tooli lahendused

Info pardale mineku viisi kohta ekraanidel.

Te suudate ette aimata ca 70% teekonnast.

Mida parem on teie empaatiavõime, seda rohkem mõistate teist inimest - kuidas ta käitub, mis takistustega kohtub, mida tunneb ja kogeb.

See näitab kätte esimesed kitsaskohad ja võimalused ning valmistab ette vestlusteks päris inimestega.

Eesmärk pole luua ideaalset teekonda, vaid leida peamised **takistused**, mille kõrvaldamisega saaks tegelema hakata.

Ühekaupa. Kohe. Tulevikus.

VAJADUS JA
INFORUUM

LAHENDUSE
OTSIMINE

KASUTAMA
HAKKAMINE

PIKAAJALINE
KASUTAMINE

PÄRAST
KASUTAMIST

MIDA
KLIENT
TEEB?

MIDA
TEENUSE-
PAKKUJA
TEEB?

VAJADUS JA INFORUUM

LAHENDUSE OTSIMINE

KASUTAMA HAKKAMINE

PIKAAJALINE KASUTAMINE

PÄRAST KASUTAMIST

MIDA
KLIENT
TEEB?

Kus ja kuidas tekib
vajadus?
Kuidas satub mõttele
otsida alternatiivi?
Mis kanalist võib näha
infot sinu toote/
lahenduse kohta?

MIDA
TEENUSE-
PAKKUJA
TEEB?

MIDA
KLIENT
TEEB?

VAJADUS JA
INFORUUM

LAHENDUSE
OTSIMINE

KASUTAMA
HAKKAMINE

PIKAAJALINE
KASUTAMINE

PÄRAST
KASUTAMIST

<p>Kus ja kuidas tekib vajadus?</p> <p>Kuidas satub mõttele otsida alternatiivi?</p> <p>Mis kanalist võib näha infot sinu toote/ lahenduse kohta?</p>	<p>Kus ja kuidas otsib erinevaid lahendusi?</p> <p>Kuidas hindab alternatiive?</p> <p>Mida vajab otsustamiseks?</p> <p>Keda veel protsessi kaasab?</p>
---	--

MIDA
TEENUSE-
PAKKUJA
TEEB?

**MIDA
KLIENT
TEEB?**

**VAJADUS JA
INFORUUM**

Kus ja kuidas tekib vajadus?
Kuidas satub mõttele otsida alternatiivi?
Mis kanalist võib näha infot sinu toote/ lahenduse kohta?

**LAHENDUSE
OTSIMINE**

Kus ja kuidas otsib erinevaid lahendusi?
Kuidas hindab alternatiive?
Mida vajab otsustamiseks?
Keda veel protsessi kaasab?

**KASUTAMA
HAKKAMINE**

Mida teeb esimest ja ainukest korda?
Mis sammudest koosneb esimene kasutuskord?
Millised takistused on õppimiskõveras?

**PIKAAJALINE
KASUTAMINE**

**PÄRAST
KASUTAMIST**

**MIDA
TEENUSE-
PAKKUJA
TEEB?**

**MIDA
KLIENT
TEEB?**

**VAJADUS JA
INFORUUM**

Kus ja kuidas tekib vajadus?
Kuidas satub mõttele otsida alternatiivi?
Mis kanalist võib näha infot sinu toote/ lahenduse kohta?

**LAHENDUSE
OTSIMINE**

Kus ja kuidas otsib erinevaid lahendusi?
Kuidas hindab alternatiive?
Mida vajab otsustamiseks?
Keda veel protsessi kaasab?

**KASUTAMA
HAKKAMINE**

Mida teeb esimest ja ainukest korda?
Mis sammudest koosneb esimene kasutuskord?
Millised takistused on õppimiskõveras?

**PIKAAJALINE
KASUTAMINE**

Millised vajadused tekivad pikal kasutusel?
Kulumine, värskendamine, asendamine?
Kuidas muuta, uuendada, loobuda?

**PÄRAST
KASUTAMIST**

**MIDA
TEENUSE-
PAKKUJA
TEEB?**

**MIDA
KLIENT
TEEB?**

**VAJADUS JA
INFORUUM**

Kus ja kuidas tekib vajadus?
Kuidas satub mõttele otsida alternatiivi?
Mis kanalist võib näha infot sinu toote/ lahenduse kohta?

**LAHENDUSE
OTSIMINE**

Kus ja kuidas otsib erinevaid lahendusi?
Kuidas hindab alternatiive?
Mida vajab otsustamiseks?
Keda veel protsessi kaasab?

**KASUTAMA
HAKKAMINE**

Mida teeb esimest ja ainukest korda?
Mis sammudest koosneb esimene kasutuskord?
Millised takistused on õppimiskõveras?

**PIKAAJALINE
KASUTAMINE**

Millised vajadused tekivad pikal kasutusel?
Kulumine, värskendamine, asendamine?
Kuidas muuta, uuendada, loobuda?

**PÄRAST
KASUTAMIST**

Miks peaks jälgima sinu kommunikatsiooni?
Mida ootab teenusepakkujalt?
Miks peaks soovutama sõbrale?
Mis põhjusel suhtleb teenusepakkujaga?

**MIDA
TEENUSE-
PAKKUJA
TEEB?**

	VAJADUS JA INFORUUM	LAHENDUSE OTSIMINE	KASUTAMA HAKKAMINE	PIKAAJALINE KASUTAMINE	PÄRAST KASUTAMIST
MIDA KLIENT TEEB?	<p>Kus ja kuidas tekib vajadus?</p> <p>Kuidas satub mõttele otsida alternatiivi?</p> <p>Mis kanalist võib näha infot sinu toote/ lahenduse kohta?</p>	<p>Kus ja kuidas otsib erinevaid lahendusi?</p> <p>Kuidas hindab alternatiive?</p> <p>Mida vajab otsustamiseks?</p> <p>Keda veel protsessi kaasab?</p>	<p>Mida teeb esimest ja ainukest korda?</p> <p>Mis sammudest koosneb esimene kasutuskord?</p> <p>Millised takistused on õppimiskõveras?</p>	<p>Millised vajadused tekivad pikal kasutusel?</p> <p>Kulumine, värskendamine, asendamine?</p> <p>Kuidas muuta, uuendada, loobuda?</p>	<p>Miks peaks jälgima sinu kommunikatsiooni?</p> <p>Mida ootab teenusepakkujalt?</p> <p>Miks peaks soovutama sõbrale?</p> <p>Mis põhjusel suhtleb teenusepakkujaga?</p>
MIDA TEENUSE- PAKKUJA TEEB?	<p>Kuidas saame teada kliendi vajadusest?</p> <p>Kuidas viime temani sõnumi enda lahendusest?</p> <p>Mida saame selleks teha, et ta tunnetaks vajadust meie järele?</p>				

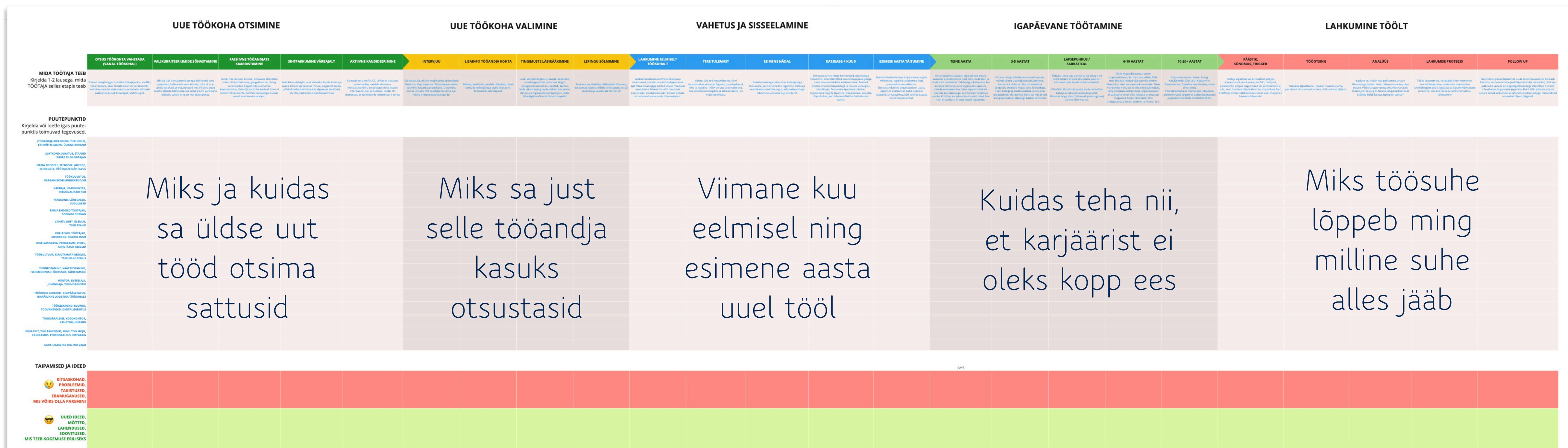
	VAJADUS JA INFORUUM	LAHENDUSE OTSIMINE	KASUTAMA HAKKAMINE	PIKAAJALINE KASUTAMINE	PÄRAST KASUTAMIST
MIDA KLIENT TEEB?	<p>Kus ja kuidas tekib vajadus?</p> <p>Kuidas satub mõttele otsida alternatiivi?</p> <p>Mis kanalist võib näha infot sinu toote/ lahenduse kohta?</p>	<p>Kus ja kuidas otsib erinevaid lahendusi?</p> <p>Kuidas hindab alternatiive?</p> <p>Mida vajab otsustamiseks?</p> <p>Keda veel protsessi kaasab?</p>	<p>Mida teeb esimest ja ainukest korda?</p> <p>Mis sammudest koosneb esimene kasutuskord?</p> <p>Millised takistused on õppimiskõveras?</p>	<p>Millised vajadused tekivad pikal kasutusel?</p> <p>Kulumine, värskendamine, asendamine?</p> <p>Kuidas muuta, uuendada, loobuda?</p>	<p>Miks peaks jälgima sinu kommunikatsiooni?</p> <p>Mida ootab teenusepakkujalt?</p> <p>Miks peaks soovutama sõbrale?</p> <p>Mis põhjusel suhtleb teenusepakkujaga?</p>
MIDA TEENUSE- PAKKUJA TEEB?	<p>Kuidas saame teada kliendi vajadusest?</p> <p>Kuidas viime temani sõnumi enda lahendusest?</p> <p>Mida saame selleks teha, et ta tunnetaks vajadust meie järele?</p>	<p>Kuidas teeme kliendile valiku lihtsamaks?</p> <p>Kuidas suuname kliendi valikuprotsessi?</p> <p>Kellega klient suhtleb?</p> <p>Kuidas meie toodet/ teenust kliendile näidata?</p> <p>Mis mõjutab kliendi otsust?</p>			

	VAJADUS JA INFORUUM	LAHENDUSE OTSIMINE	KASUTAMA HAKKAMINE	PIKAAJALINE KASUTAMINE	PÄRAST KASUTAMIST
MIDA KLIENT TEEB?	<p>Kus ja kuidas tekib vajadus?</p> <p>Kuidas satub mõttele otsida alternatiivi?</p> <p>Mis kanalist võib näha infot sinu toote/ lahenduse kohta?</p>	<p>Kus ja kuidas otsib erinevaid lahendusi?</p> <p>Kuidas hindab alternatiive?</p> <p>Mida vajab otsustamiseks?</p> <p>Keda veel protsessi kaasab?</p>	<p>Mida teeb esimest ja ainukest korda?</p> <p>Mis sammudest koosneb esimene kasutuskord?</p> <p>Millised takistused on õppimiskõveras?</p>	<p>Millised vajadused tekivad pikal kasutusel?</p> <p>Kulumine, värskendamine, asendamine?</p> <p>Kuidas muuta, uuendada, loobuda?</p>	<p>Miks peaks jälgima sinu kommunikatsiooni?</p> <p>Mida ootab teenusepakkujalt?</p> <p>Miks peaks soovutama sõbrale?</p> <p>Mis põhjusel suhtleb teenusepakkujaga?</p>
MIDA TEENUSE- PAKKUJA TEEB?	<p>Kuidas saame teada kliendi vajadusest?</p> <p>Kuidas viime temani sõnumi enda lahendusest?</p> <p>Mida saame selleks teha, et ta tunnetaks vajadust meie järele?</p>	<p>Kuidas teeme kliendile valiku lihtsamaks?</p> <p>Kuidas suuname kliendi valikuprotsessi?</p> <p>Kellega klient suhtleb?</p> <p>Kuidas meie toodet/ teenust kliendile näidata?</p> <p>Mis mõjutab kliendi otsust?</p>	<p>Mida on vaja tehingu vormistamiseks?</p> <p>Kuidas toimub tarne?</p> <p>Kes annab üle?</p> <p>Kuidas tagada, et klient oskab kasutada?</p> <p>Millised küsimused või uued vajadused võivad kliendil tekkida?</p>		

	VAJADUS JA INFORUUM	LAHENDUSE OTSIMINE	KASUTAMA HAKKAMINE	PIKAAJALINE KASUTAMINE	PÄRAST KASUTAMIST
MIDA KLIENT TEEB?	<p>Kus ja kuidas tekib vajadus?</p> <p>Kuidas satub mõttele otsida alternatiivi?</p> <p>Mis kanalist võib näha infot sinu toote/ lahenduse kohta?</p>	<p>Kus ja kuidas otsib erinevaid lahendusi?</p> <p>Kuidas hindab alternatiive?</p> <p>Mida vajab otsustamiseks?</p> <p>Keda veel protsessi kaasab?</p>	<p>Mida teeb esimest ja ainukest korda?</p> <p>Mis sammudest koosneb esimene kasutuskord?</p> <p>Millised takistused on õppimiskõveras?</p>	<p>Millised vajadused tekivad pikal kasutusel?</p> <p>Kulumine, värskendamine, asendamine?</p> <p>Kuidas muuta, uuendada, loobuda?</p>	<p>Miks peaks jälgima sinu kommunikatsiooni?</p> <p>Mida ootab teenusepakkujalt?</p> <p>Miks peaks soovutama sõbrale?</p> <p>Mis põhjusel suhtleb teenusepakkujaga?</p>
MIDA TEENUSE- PAKKUJA TEEB?	<p>Kuidas saame teada kliendi vajadusest?</p> <p>Kuidas viime temani sõnumi enda lahendusest?</p> <p>Mida saame selleks teha, et ta tunnetaks vajadust meie järele?</p>	<p>Kuidas teeme kliendile valiku lihtsamaks?</p> <p>Kuidas suuname kliendi valikuprotsessi?</p> <p>Kellega klient suhtleb?</p> <p>Kuidas meie toodet/ teenust kliendile näidata?</p> <p>Mis mõjutab kliendi otsust?</p>	<p>Mida on vaja tehingu vormistamiseks?</p> <p>Kuidas toimub tarne?</p> <p>Kes annab üle?</p> <p>Kuidas tagada, et klient oskab kasutada?</p> <p>Millised küsimused või uued vajadused võivad kliendil tekkida?</p>	<p>Kuidas olla valmis rikeks, üllatusteks?</p> <p>Kes suhtleb kliendiga?</p> <p>Kes lahendab probleeme?</p> <p>Mida ja kuidas juurde pakkuda?</p> <p>Kuidas suhet lõpetada?</p>	

	VAJADUS JA INFORUUM	LAHENDUSE OTSIMINE	KASUTAMA HAKKAMINE	PIKAAJALINE KASUTAMINE	PÄRAST KASUTAMIST
MIDA KLIENT TEEB?	<p>Kus ja kuidas tekib vajadus?</p> <p>Kuidas satub mõttele otsida alternatiivi?</p> <p>Mis kanalist võib näha infot sinu toote/ lahenduse kohta?</p>	<p>Kus ja kuidas otsib erinevaid lahendusi?</p> <p>Kuidas hindab alternatiive?</p> <p>Mida vajab otsustamiseks?</p> <p>Keda veel protsessi kaasab?</p>	<p>Mida teeb esimest ja ainukest korda?</p> <p>Mis sammudest koosneb esimene kasutuskord?</p> <p>Millised takistused on õppimiskõveras?</p>	<p>Millised vajadused tekivad pikal kasutusel?</p> <p>Kulumine, värskendamine, asendamine?</p> <p>Kuidas muuta, uuendada, loobuda?</p>	<p>Miks peaks jälgima sinu kommunikatsiooni?</p> <p>Mida ootab teenusepakkujalt?</p> <p>Miks peaks soovutama sõbrale?</p> <p>Mis põhjusel suhtleb teenusepakkujaga?</p>
MIDA TEENUSE- PAKKUJA TEEB?	<p>Kuidas saame teada kliendi vajadusest?</p> <p>Kuidas viime temani sõnumi enda lahendusest?</p> <p>Mida saame selleks teha, et ta tunnetaks vajadust meie järele?</p>	<p>Kuidas teeme kliendile valiku lihtsamaks?</p> <p>Kuidas suuname kliendi valikuprotsessi?</p> <p>Kellega klient suhtleb?</p> <p>Kuidas meie toodet/ teenust kliendile näidata?</p> <p>Mis mõjutab kliendi otsust?</p>	<p>Mida on vaja tehingu vormistamiseks?</p> <p>Kuidas toimub tarne?</p> <p>Kes annab üle?</p> <p>Kuidas tagada, et klient oskab kasutada?</p> <p>Millised küsimused või uued vajadused võivad kliendil tekkida?</p>	<p>Kuidas olla valmis riketeks, üllatusteks?</p> <p>Kes suhtleb kliendiga?</p> <p>Kes lahendab probleeme?</p> <p>Mida ja kuidas juurde pakkuda?</p> <p>Kuidas suhet lõpetada?</p>	<p>Kuidas kliendi andmeid koguda ja kasutada?</p> <p>Millisel moel klienti kaasata?</p> <p>Kuidas panna klient meid soovutama, tagasi tulema?</p>

Töötaja elukaar suures ettevõttes



UUE TÖÖKOHA OTSIMINE

UUE

OTSUS TÖÖKOHTA VAHETADA (VANAL TÖÖKOHAL)	VALIKUKRITEERIUMIDE SÖNASTAMINE	PASSIIVNE TÖÖANDJATE KAARDISTAMINE	SIHTPAKKUMINE VÄRBAJALT	AKTIIVNE KANDIDEERIMINE	INTERVJUU	L
<p>Toimub mingi trigger / päästik töötaja jaoks - konflikt, vallandamine, saab lihtsalt siiber või perekondlik - kolimine, vajadus sisetulekut suurendada. Või saab pakkumise teiselt tööandjalt, sihtotsingult.</p>	<p>Mõtleb läbi, konsulteerib perega, defineerib oma vajadused, kalkuleerib oma kulusid, tulusid, era-tööelu tasakaal, arenguootused jmt. Võibolla peab säästurežiimile lülitmuma, kui satub pikem vahe kahe töökoha vahele ning on null sisetulekut.</p>	<p>Uurib, mis tööturul toimub. Erinevate ettevõtete kultuuri kaardistamine, guugeldamine, otsing sotsmeedias, tippjuhtide ja omanike kaardistamine, tööandja asukoha kontroll, kontori fotod vmt taustainfo. Suhtleb töötajatega, kuulab maad, teeb taustauuringut.</p>	<p>Saab kõne värbajalt, otse võimalus tausta küsida ja saada, kiiresti värbamise minna, palganfot saada, põhimõtteliselt kiirhüpe kas algusesse (analüüs) või otse värbamise (kandideerimine)</p>	<p>Koostab oma profiili, CV, LinkedIn, aktiivsus sotsmeedias, saadab siia-sinna, motivatsioonikiri, ootab tagasisidet, osaleb intervjuudel, kui kutsutakse, ootab. On tõenäosus, et kandideerib rohkem kui 1 kohta.</p>	<p>Sai vestlusele, oluline mulje juhust, ühise keele leidmine, klapi saamine. Täiendavate testide täitmine, katsed ja proovitööd. Ootamine, lootus, et saab. Vbl kandideerib samal ajal mitme erineva ettevõtte juurde.</p>	<p>M k sõ</p>

UUE TÖÖKOHA VALIMINE

VAHET

SIHTPAKKUMINE VÄRBAJALT	AKTIIVNE KANDIDEERIMINE	INTERVJUU	LISAINFO TÖÖANDJA KOHTA	TINGIMUSTE LÄBIRÄÄKIMINE	LEPINGU SÖLMIMINE	LAHKUMINE EELMISELT TÖÖKOHALT	TERE TULEMINE
<p>Saab kõne värbajalt, otse võimalus tausta isida ja saada, kiiresti värbamise minna, palganfot saada, hõimõtteliselt kiirhüpe algusesse (analüüs) või otse värbamise (kandideerimine)</p>	<p>Koostab oma profiili, CV, LinkedIn, aktiivsus sotsmeedias, saadab siia-sinna, motivatsioonikiri, ootab tagasisidet, osaleb intervjuudel, kui kutsutakse, ootab. On tõenäosus, et kandideerib rohkem kui 1 kohta.</p>	<p>Sai vestlusele, oluline mulje juhust, ühise keele leidmine, klapi saamine. Täiendavate testide täitmine, katsed ja proovitööd. Ootamine, lootus, et saab. Vbl kandideerib samal ajal mitme erineva ettevõtte juurde.</p>	<p>Mõtleb, analüüsib, vaatleb töökohta, tahab kohtuda kolleegidega, uurib sõpradelt, tuttavatelt, ex-töötajatelt</p>	<p>Loeb, võrdleb tingimusi, kaalub, analüüsib, annab tagasisidet, vbl ei saa kõigist lepingunüanssidest aru, kahtleb, kardab. Mida pikem leping, seda raskem aru saada. Kas suure organisatsiooni leping on üldse läbiräägitav või tuleb lihtsalt leppida?</p>	<p>Teeb otsuse, täidab ja allkirjastab. Küsimus, kas ta teab täpselt, millele allkirjapani, kas jäi küsimata ja vastamata teemasid?</p>	<p>Lahkumisavalduse andmine, tööasjade üleandmine, kontakt uue tööandjaga samal ajal. Vana tööandjaga suhted võivad muutuda keeruliseks, lahkumine võib muutuda keeruliseks, emotsionaalseks. Tahaks puhata ka vahepeal, enne uuele tööle minekut.</p>	<p>Vahetu juhust vastuvõtmine, tutvustamine, õiguse juurdepääsud logistika - KÕIK ja esmakordne mis teistele loomulikele elementaarsetele mulle tund</p>

VAHETUS JA SISSEELAMINE

LÄHTEKÄÄRMINE	LEPINGU SÕLMIMINE	LAHKUMINE EELMISELT TÖÖKOHALT	TERE TULEMAST	ESIMENE NÄDAL	KATSEAEG 4 KUUD	ESIMESE AASTA TÄITUMINE	TEINE AASTA
<p>...dleb ...kaalub, ...annab ...bl ei saa ...t ...ssidest ...kardab. ...leping, ...m aru ...suure ...siooni ...üldse ...või tuleb ...pida?</p>	<p>Teeb otsuse, täidab ja allkirjastab. Küsimus, kas ta teab täpselt, millele allkirjapani, kas jäi küsimata ja vastamata teemasid?</p>	<p>Lahkumisavalduse andmine, tööasjade üleandmine, kontakt uue tööandjaga samal ajal. Vana tööandjaga suhted võivad muutuda keeruliseks, lahkumine võib muutuda keeruliseks, emotsionaalseks. Tahaks puhata ka vahepeal, enne uuele tööle minekut.</p>	<p>Vahetu juhi roll, vastuvõtmine, tiimi tutvustamine, erinevad õigused, juurdepääsud, infra ja logistika - KÕIK on uus ja esmakordne. See, mis teistele loogiline ja elementaarne, on mulle tundmatu.</p>	<p>Sisselamiskavaga tutvumine, kolleegidega tutvumine, päriselt oma töö tegemine. Katseaja eesmärkide seadmise algus, infomaterjalidega tutvumine, esimene tugi mentorilt.</p>	<p>Erinevate partneritega kohtumised, objektidega tutvumine, tütarettevõtted, uue töötaja päev, juhiga üks-ühele eesmärkide kokkuvõtmine. Tekivad suhted oma tiimikaaslastega ja muude kolleegide, klientidega. Tutvumine igapäevarutiinide, kirjutamata reeglite tajumine. Sisearutelud, kas olen õiges kohas, sest lahkumisõlekõrs hakkab otsa saama.</p>	<p>Eesmärkide hindamine, kirjutamata reeglite mõistmine, tegeliku sisselamise lõpp, produktiivsuse tekkimine. Sissesulandumine organisatsiooni, palju õppimist, avastamist. Läbib esimese täistsükli, sh ka puhkus, kõik rutiinid saavad korra läbi proovitud.</p>	<p>Oman teadmisi, suuda täita juhtide ootusi, saavutan enesekindluse, sest tean, mida teen ja mida mult oodatakse. Tekib julgus katsetada, ku antakse võimalus, uu kogemuste saamine ideede realiseerimine. Saan tegelema hakata iseenda arendamisega sest tunnen kohalikk eluolu. Kriitiline, kui pärast teist aastat min ikka veel ei usaldata, lasta vabalt tegutseda.</p>

IGAPÄEVANE TÖÖTAMINE

	ESIMESE AASTA TÄITUMINE	TEINE AASTA	3-5 AASTAT	LAPSEPUHKUS / SABBATICAL	6-10 AASTAT	10-20+ AASTAT	PÄÄSTIK, SÜNDMUS, TRIGGER	
ega dega ue ga ide vad a e, ine e, te lud, as, õrs a.	<p>Eesmärkide hindamine, kirjutamata reeglite mõistmine, tegeliku sisselamise lõpp, produktiivsuse tekkimine.</p> <p>Sissesulandumine organisatsiooni, palju õppimist, avastamist.</p> <p>Läbib esimese täistsükli, sh ka puhkus, kõik rutiinid saavad korra läbi proovitud.</p>	<p>Oman teadmisi, suudan täita juhtide ootusi, saavutan enesekindluse, sest tean, mida teen ja mida mult oodatakse. Tekib julgus katsetada, kui antakse võimalus, uute kogemuste saamine, ideede realiseerimine.</p> <p>Saan tegelema hakata iseenda arendamisega, sest tunnen kohaliku eluolu. Kriitiline, kui pärast teist aastat mind ikka veel ei usaldata, ei lasta vabalt tegutseda.</p>	<p>Vist olen kõige efektiivsem ettevõtte jaoks, valmis võtma uusi väljakutseid, projekte, looma uut väärtust. Mul on kontaktid, võrgustik, otseteed majas sees, klientidega. Tean, kellega ja kuidas rääkida, et olla max produktiivne.</p> <p>Murdumise koht, kui mul ei teki arenguvõimalust, klaaslagi, kaalun lahkumist.</p>	<p>Üldjuhul ema, aga vahest ka ise võtab end töölt vabaks, et pere täiendada, juuniori esimesed paar aastat kodus kasvatada.</p> <p>Või võtab lihtsalt vaheaasta enda / ettevõtte kulul ja reisib maakera kuklapoolel.</p> <p>Mõlemal selge plaan (vähemalt pausi alguses) vanale tööle naasta.</p>	<p>Tekib eksperdi tasand, tunnen organisatsiooni, äri, olen osa sellest, DNA mix. Hakkab loodud väärtuste hoidmine. Mentorlus, olen ise mentoriks noortele.</p> <p>Teine murdumise koht, kui ei teki arenguvõimalust, teine hetk lahkumiseks, organisatsioon ei väärtusta mind. Võib juhtuda, et muutun mugavaks, tiksun rahulikult, ilma arengusoovita, kindel töökoht ja "lihtne" töö.</p>	<p>Palju emotsioone. Rutiin. Areng. Karjääriredel. Üles-alla. Kaasamine. Panustamine. Ettevõtte arendamine, mitte ainult enda.</p> <p>Võib tähendada ka mandumist, tiksumist, produktiivsuse langemist ealiste iseärasuste ja generatsiooniliste konfliktide tõttu.</p>	<p>Töötaja algatatud või tunnetatud põhjus, arenguruumi puudumine, konflikt, halb juht, perekondlik põhjus, nägemused või juhtimisstiilid ei sobi, saan huvitava tööpakkumise, majanduse foon, FOMO popimate valdkondade suhtes vmt, mis paneb kaaluma lahkumist</p>	<p>Sa hak pas ot</p>

LAHKUMINE TÖÖLT

10-20+ AASTAT	PÄÄSTIK, SÜNDMUS, TRIGGER	TÖÖOTSING	ANALÜÜS	LAHKUMISE PROTSESS	FOLLOW UP
<p>Palju emotsioone. Rutiin. Areng. Karjääriredel. Üles-alla. Kaasamine. Panustamine. Ettevõtte arendamine, mitte ainult enda. Võib tähendada ka mandumist, tiksumist, produktiivsuse langemist ealiste iseärasuste ja generatsiooniliste konfliktide tõttu.</p>	<p>Töötaja algatatud või tunnetatud põhjus, arenguruumi puudumine, konflikt, halb juht, perekondlik põhjus, nägemused või juhtimisstiilid ei sobi, saan huvitava tööpakkumise, majanduse foon, FOMO popimate valdkondade suhtes vmt, mis paneb kaaluma lahkumist</p>	<p>Sarnane algusfaasile - hakkab maad kuulama, passiivselt või aktiivselt otsima, töökuulutusi jälgima.</p>	<p>Kaalumine, leidsin hea pakkumise, arutan lähedastega, kaalun riske, tahan minna ära, teen otsuse. Võibolla saan vastupakkumise tänaselt tööandjalt. Kas julgen tänase juhiga lahkumisest rääkida ENNE kui uus leping on taskus?</p>	<p>Tööde üleandmine, kolleegide informeerimine, moraali langemine, suhtumise muutumine juhi/kolleegide poolt, ligipääsu ja õiguste/võimaluste piiramine, viimane tööpäev, lahkumisvestlus, tähistamine</p>	<p>Järelvestlus pärast lahkumist, uude töökohta asumist. Kontakti loomine, suhte hoidmine (eelkõige tööandja initsiatiivil). Küll aga jääb suhe vanade kolleegidega/sõpradega ettevõttes. Toimub infovahetus, kogemuste jagamine, klatš. Võib juhtuda, et juhi soojad sõnad lahkumisel ei lähe üldse kokku sellega, mida sõbrad omavahel hiljem räägivad.</p>

Mis on peamised probleemid, kitsaskohad, takistused, ebamugavused, puudused või katmata vajadused, mida teie kasutajad oma teekonnal kogevad?

Millest ma rääkisin?

Otsi üles ja
kuula neid kellel
on arvamus.
Isegi ja eriti kui
neid on vähe

Otsi üles ja
kuula neid kellel
on arvamus.
Isegi ja eriti kui
neid on vähe

Kaardista nende
teekonda vajadusest
rahulduseni.

Otsi üles ja
kuula neid kellel
on arvamus.
Isegi ja eriti kui
neid on vähe

Kaardista nende
teekonda vajadusest
rahulduseni.

Mõista raskusi /
väljakutseid
nende vaatest ja
mis nendest
raskustest /
väljakutsetest sinu
organisatsioon
põhjustab.

Otsi üles ja kuula neid kellel on arvamus. Isegi ja eriti kui neid on vähe

Kaardista nende teekonda vajadusest rahulduseni.

Mõista raskusi / väljakutseid nende vaatest ja mis nendest raskustest / väljakutsetest sinu organisatsioon põhjustab.

Asu lahendama lihtsaid asju kohe.

Küsimusi?



 brand manual

Täitsa lõpp!

J.Margus Klaar

jmk@thebrandmanual.com

+372 507 8934