

Hingega kliendilubadus

Katre Liiberg / Telia



Teenindajatel on hästi suur vastutus,

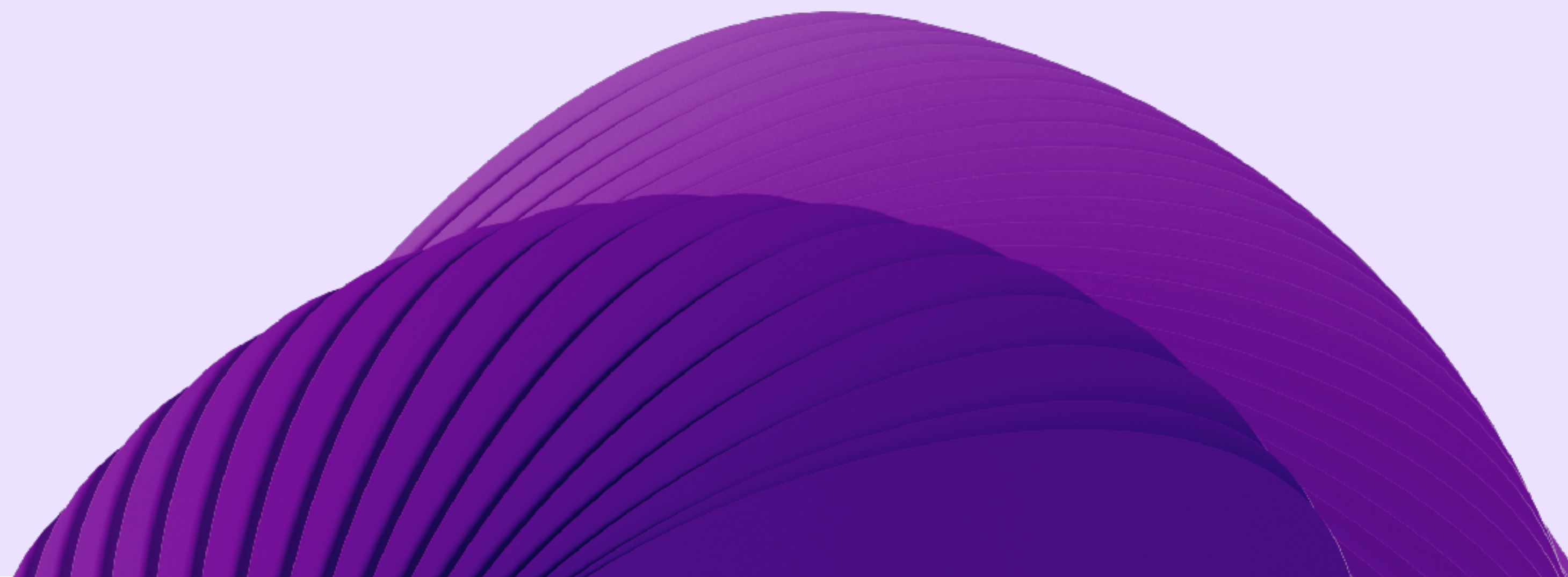
sest teenindus on hästi oluline,
nähtav ja tuntav osa Telia brändist.

See mõjutab 50% brändi
meeldivusnäitajatest.

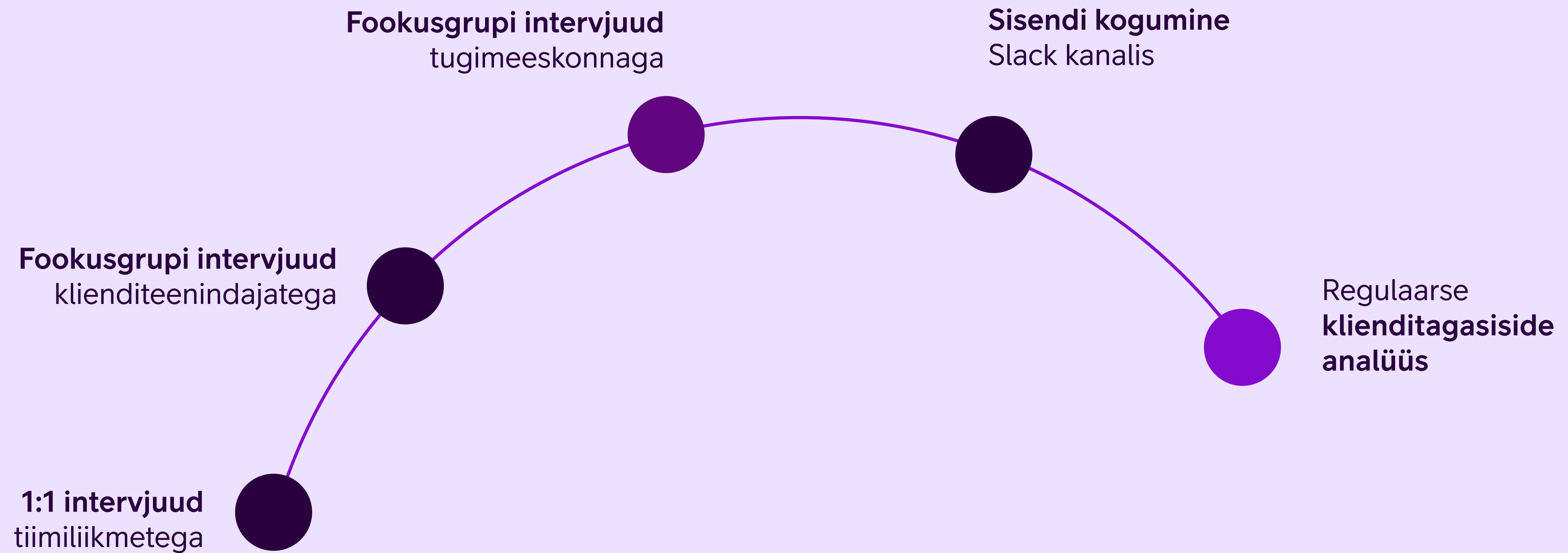


Ehk siis:

Hinnang Telia brändi meeldivusele sõltub suurel määral sellest, kui hästi **meie teenindus vastab inimeste ootustele.**



Uuringuprojekt Spunk



Edasimineku ja tunnistamine

“Mulle meeldib pärast teeninduskogemust tunda, et minu elu on nüüd parem kui varem.”

Kiirus ja proaktiivsus

“Ma tahan uskuda, et mitte keegi ei lahenda mu probleemi kiiremini, kui Telia. Soovitavalt tehakse seda enne, kui ma selle avastan või selle pärast kannatan.”

Personaalsus

“Ma tahan tunda, et mind kuulatakse ära ja saadakse minu probleemist või vajadusest õigesti aru. Ma eeldan, et pakutakse välja mulle kõige sobivam ja kasulikum lahendus.”

Kvaliteedi ja hinna suhe

“Ma tahan olla kindel, et selle hinna eest saan ma parima võimaliku lahenduse turul.”

Hoiak ja suhtumine

“Ma tahan tunda, et minuga kohtumist oodatakse. Et mind tahetakse aidata ja ollakse tänulikud, et ma olen Telia klient.”



Meie teeninduskogemust võib pidada õnnestunuks siis, kui kliendil tekib pärast kokkupuudet teenindajaga tunne, et

“Minu elu on nüüd parem kui enne”



Hästi suur osa meie teenindusele antud
hinnangust sõltub sellest,
**kui meeldivad ja
heatahtlikud me suudame
olla inimestena**



Selleks, et teha kliendid
õnnelikuks on meil vaja
**õnnelikke
teenindajaid**

Aitame teenindajatel mõista ja mõtestada lahti oma töö sisu

Me ei müü lihtsalt mobiiltelefone või paku interneti. Me viime oma kliendid edasi parema elu ja puhtama keskkonna poole. Paneme nad tahtma elult enamat, mitte kohanema ja leppima.

1

Tõstame lati

“rahulolev klient” pealt “õnnelik klient” peale ja mõõdame seda tehnoloogiaettevõttele kohasel moel.

2

Sõnastame

oma teeninduslubaduse inspireerivalt.

3

Aitame teenindajatel olla positiivsed,

koolitades neid veelgi paremini oma tundeid juhtima ja paigutades teeninduskeskkonda positiivsuse impulsse. Tillukesi, aga võimsaid.

Väärtustame teenindajaid

Näitame, et nende õnn ja rahulolu on ettevõtte jaoks vähemalt sama tähtsad kui klientide oma. Näitame, et me mõistame nende töö keerukust ja tunnustame neid suure vastutuse võtmise eest.

4

5

Kui inimesel on mingi probleem või vajadus,
siis mis on see ainuke vastus,
mida ta tahab teenindajalt
kuulda?

JAA

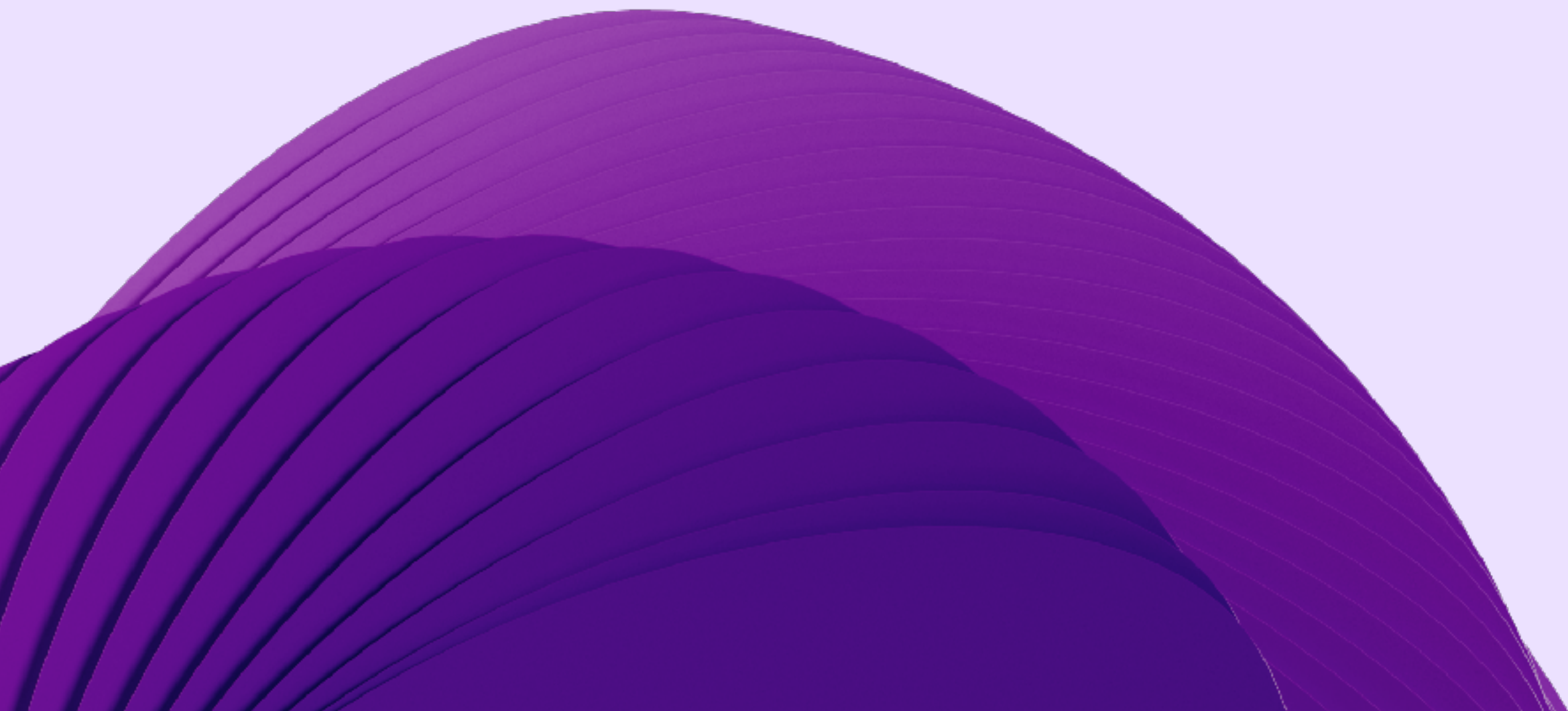
Ta tahab kuulda, et **tema probleemi**
on võimalik lahendada või soovi täita.

Telia uus kliendilubadus on:

Teli **JAA**

Kontseptsiooni avamiseks loome videote sarja,

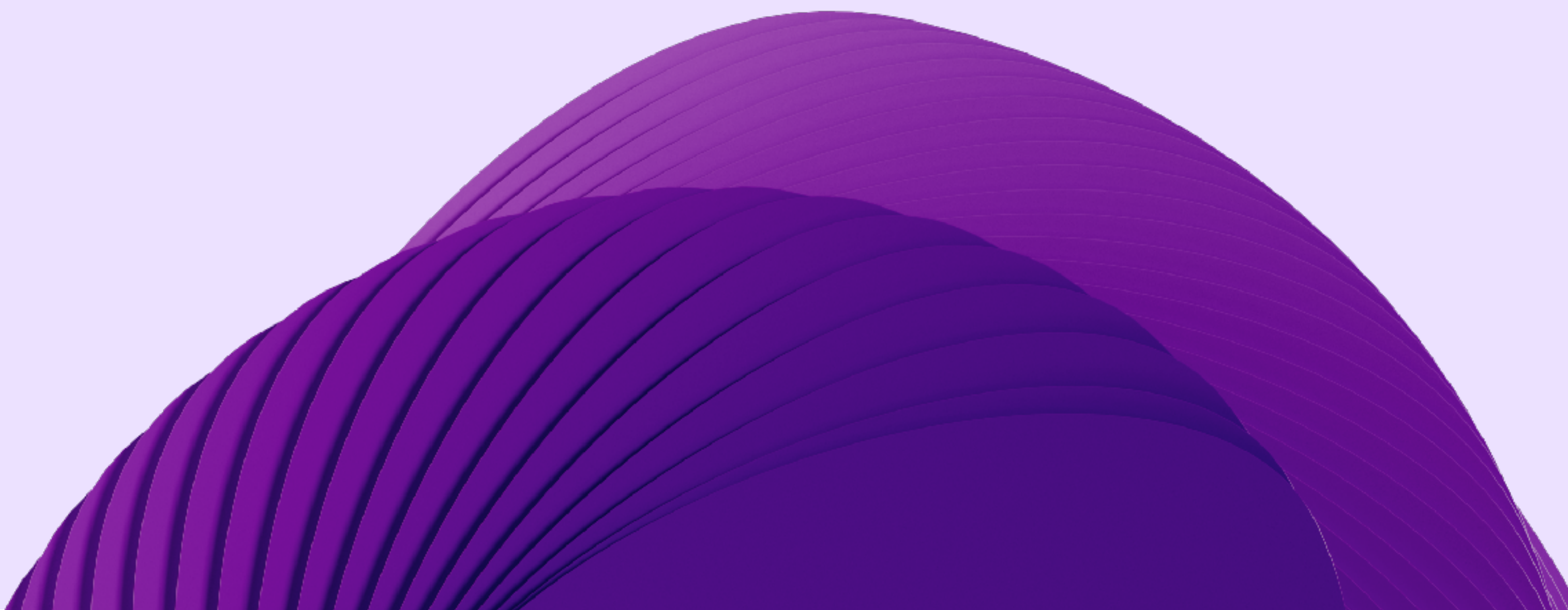
mis räägib teenindajatele lahti klientide ootused ja tehtava töö mõtte.
Rääkijateks on Jaak ja Jaanika.



Töötasime välja JAA-valemi



Lansseerisime JAAnuaris

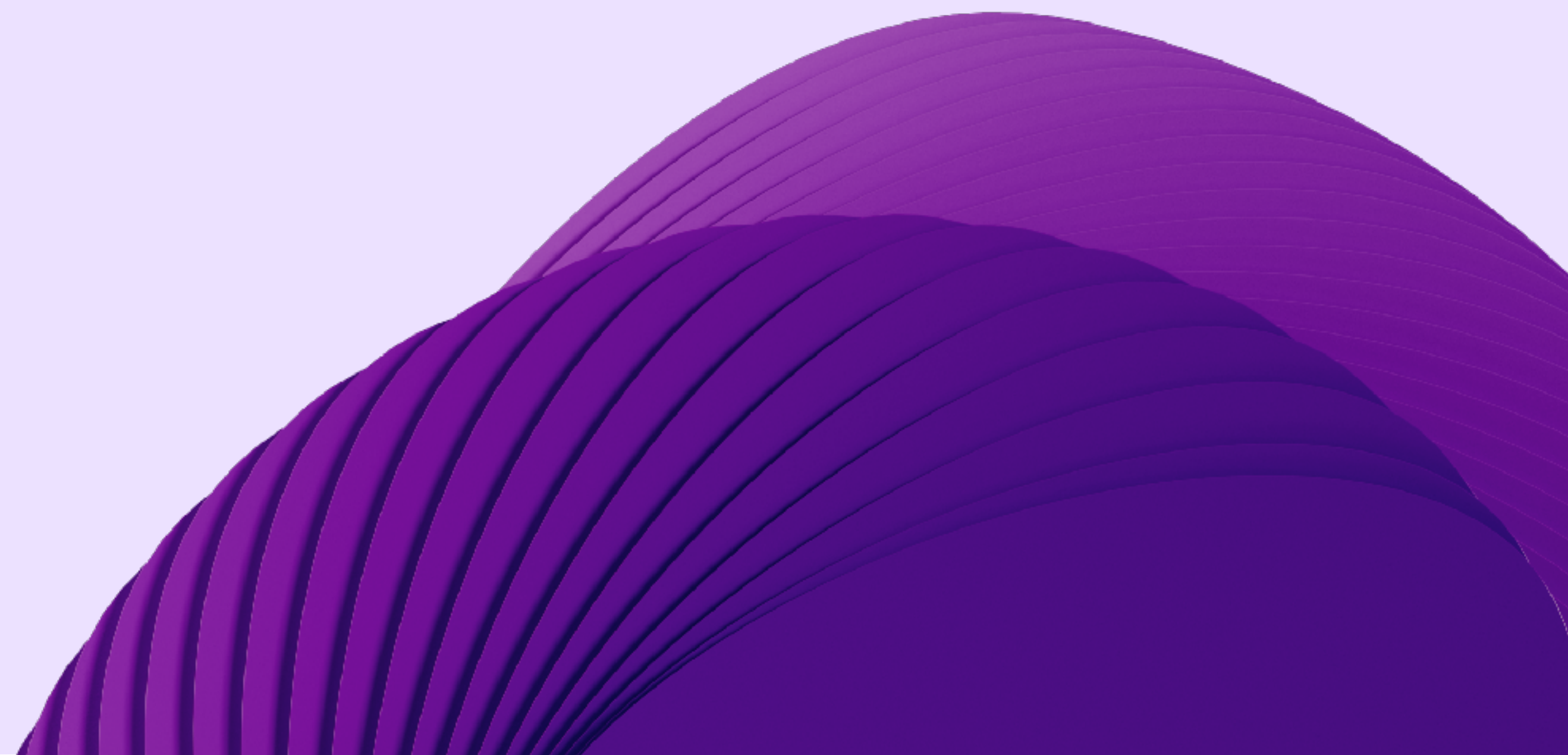


Minibrändisime teeninduskohad



Viisime läbi JAA-workshopid

Korraldasime JAAhoot võistluse



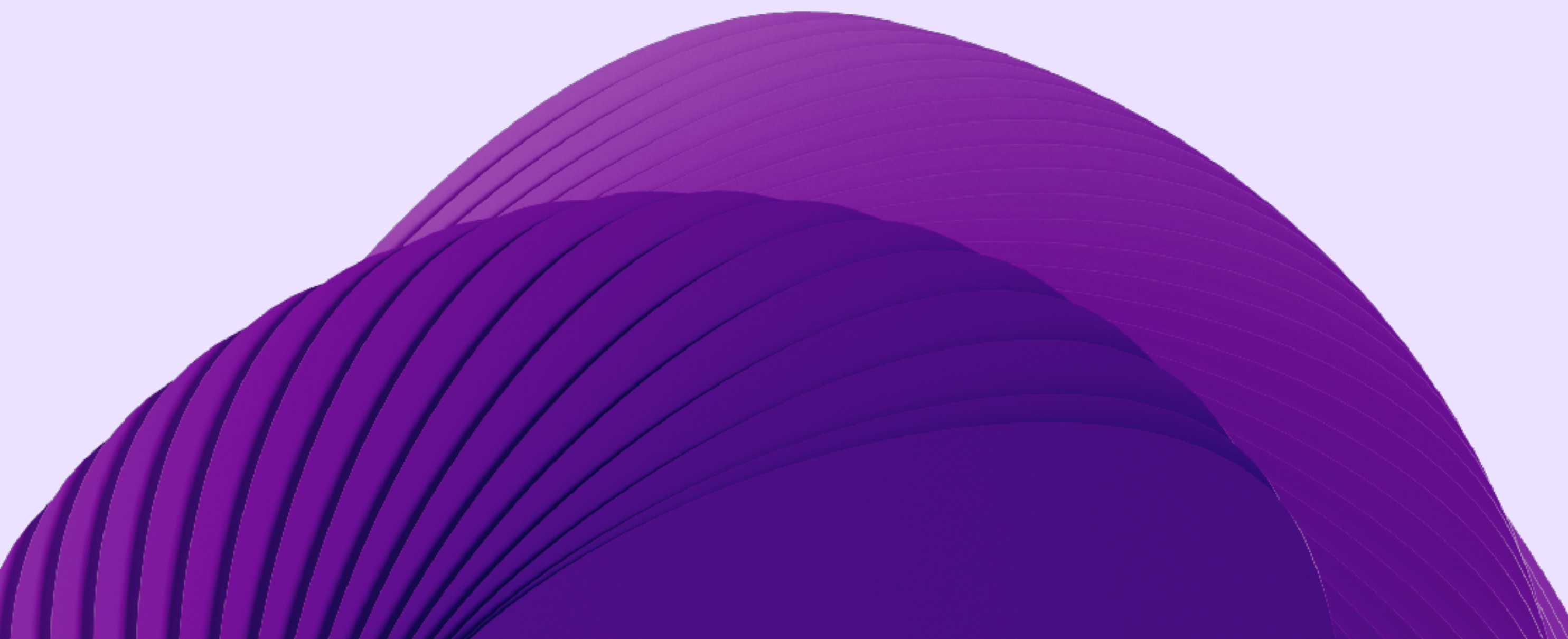
Valisime JAA saadikud

Avasime JAA kanali Slackis



Korraldasime inspiratsioonipäeva

TegiJAA võistlus



JAAbits, ehk JAA kogemuse juhend



