

# Kliendikogemuse olemus ja kliendikeskne organisatsioon

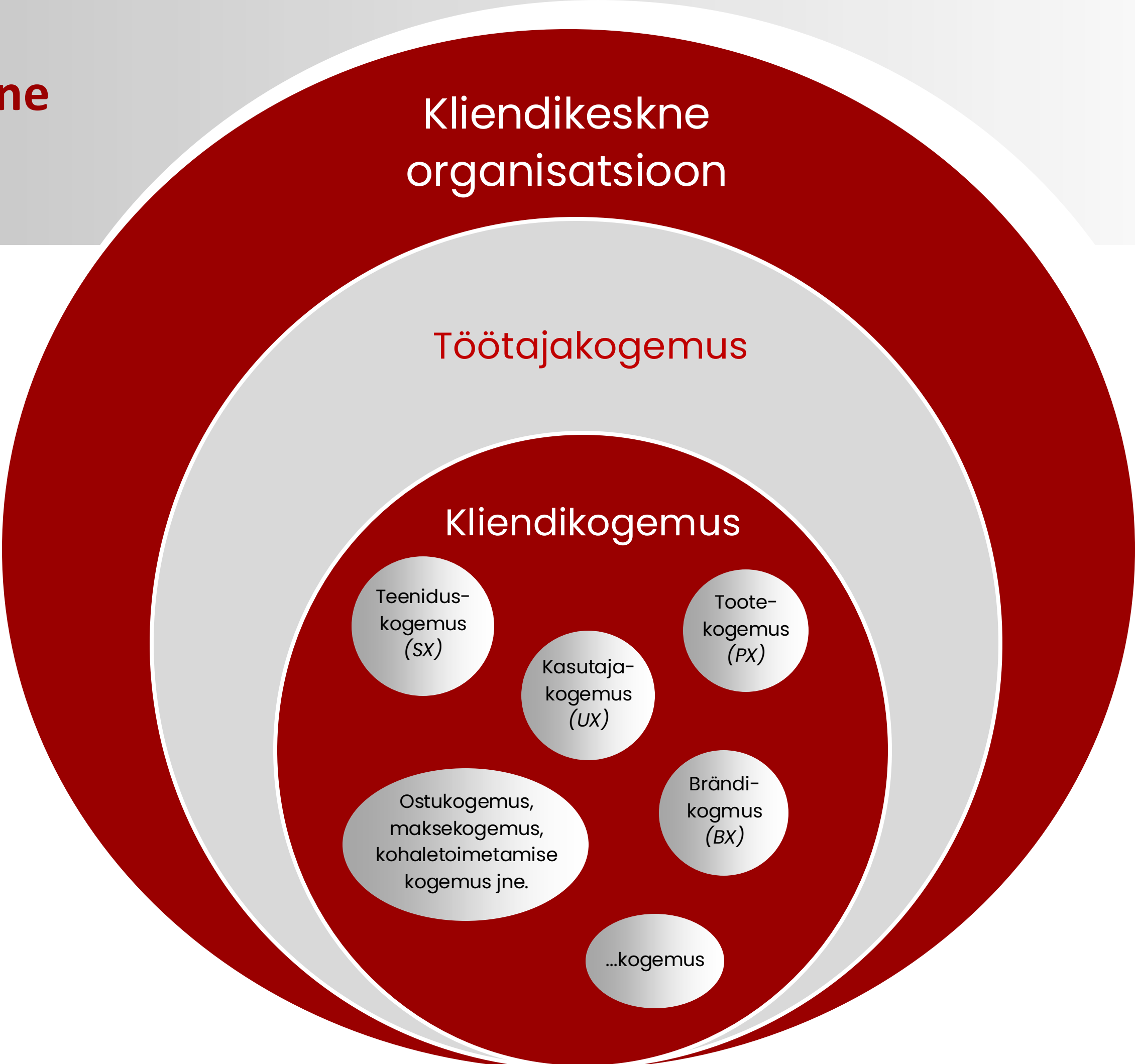
Katri Rohesalu  
Tallinna Teletorn  
14.11.24

# Kliendikogemus ja selle olemus

- kujuneb kõikide kokkupuudete tulemusena
- on sisemine subjektiivne peegeldus
- mõjutab käitumist
- inimene ise on oluline tegur
- ootused ja nende juhtimine



# Kliendikogemuse kujunemine



# Organisatsioon kliendikesksus

- väljendub ettevõtte mõtestatud toimimises
- on nähtav ja tajutav ettevõtte kultuuris



# Kliendikeskne organisatsioon

võtab arvesse peamiste sidusrühmade huve  
ja

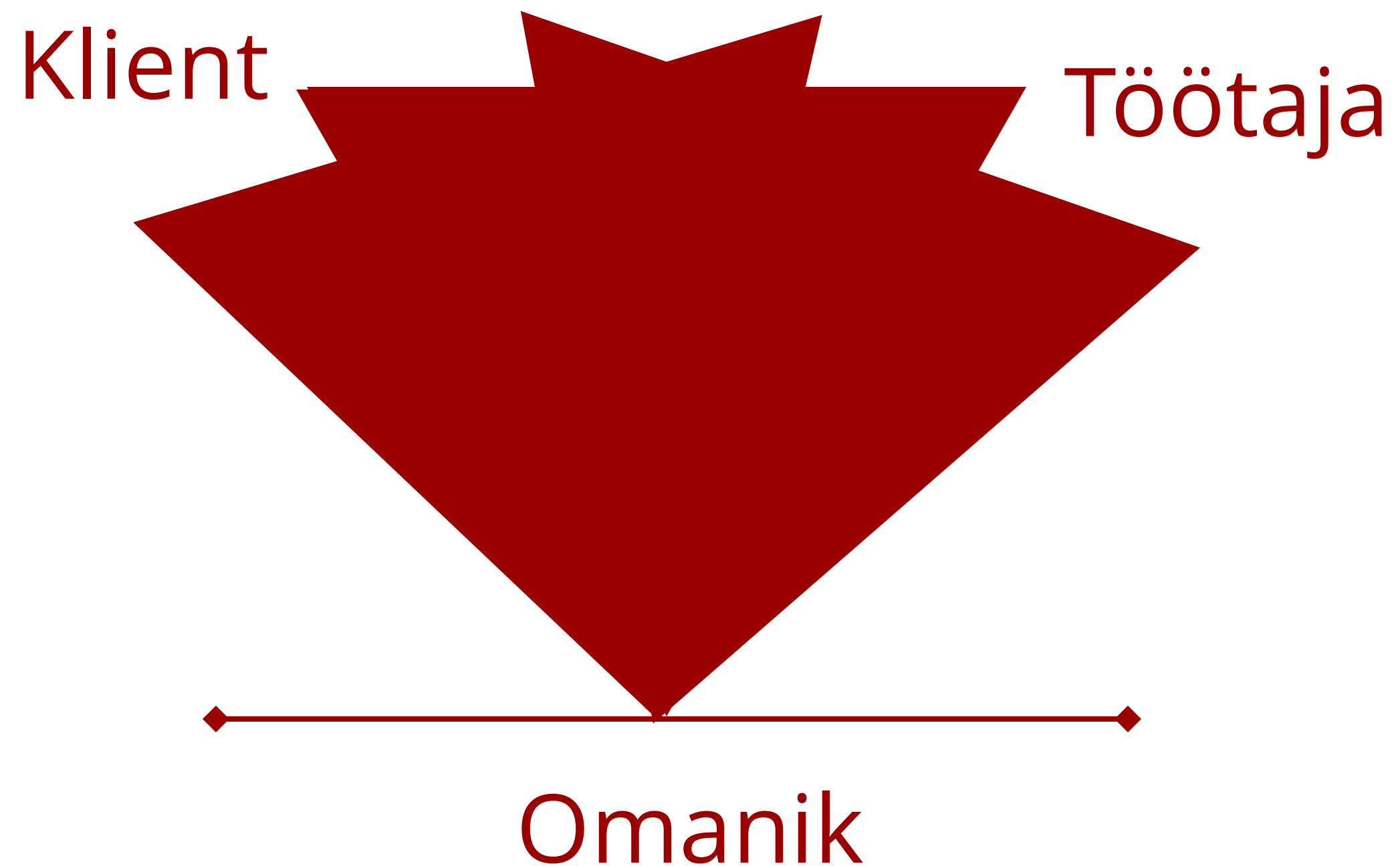
juhib ettevõtet teadlikult läbi kolme  
valdkonna:

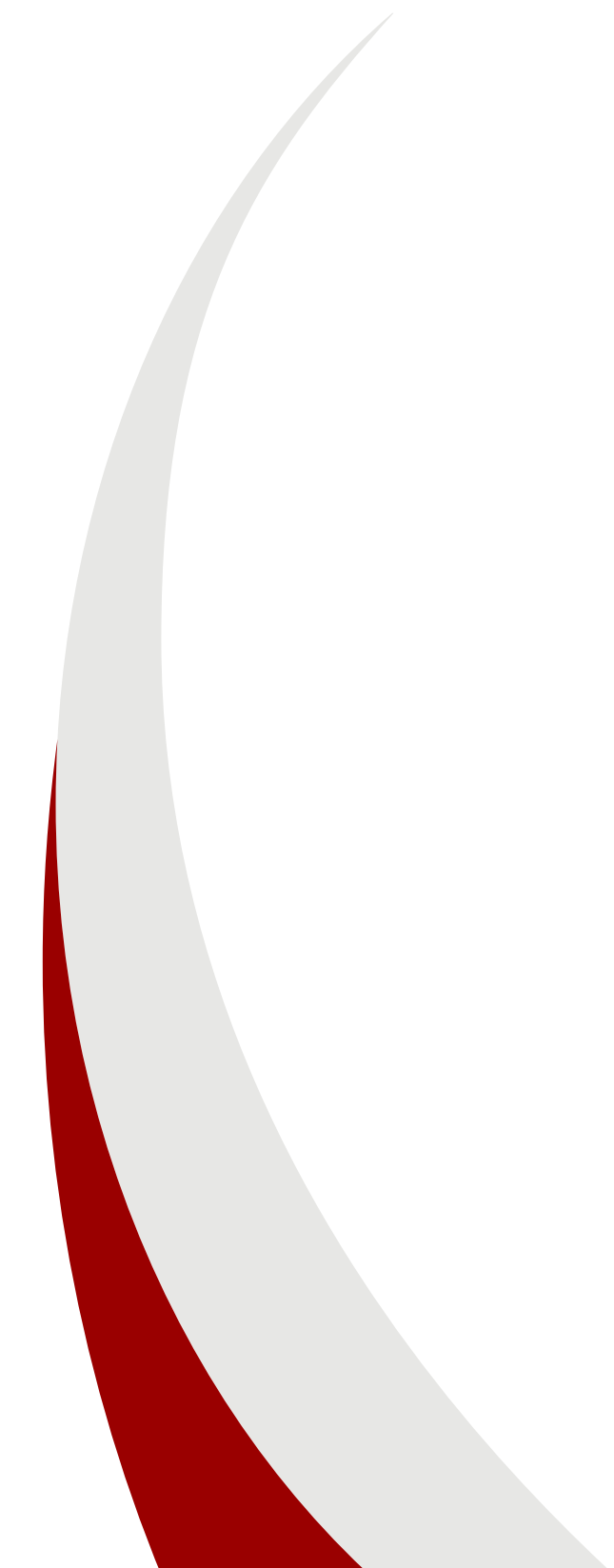
- strateegiline kliendikesksus
- töötajakogemus
- kliendikogemus



# Kliendikeskne organisatsioon

otsib tasakaalu ning loob väärtust peamistele sidusrühmadele





18.s

Adam Smith **1776**: *"An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations"*

20.s

R. Edward Freeman **1984**: *"Strategic management; A Stakeholders Approach"*

21.s

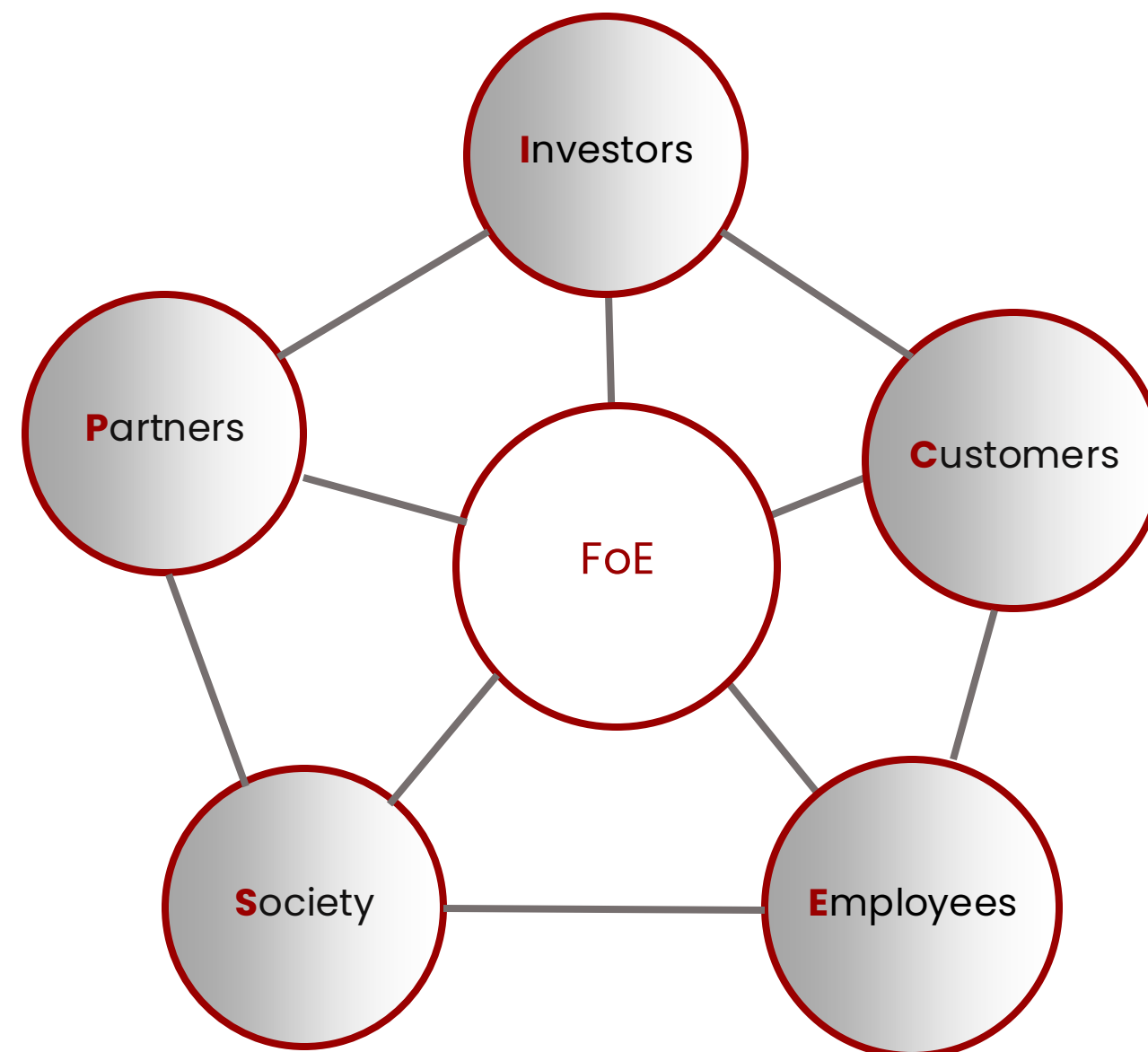
R.Sisodia, Jag Sheth, David B.Wolfe **2007**: *"Firms of endearment. How Word-Class Companies profit from Passion and Purpose"*.

?



# *Firms of endearment*

## *Hingega ettevõtted*



*„Spice“*

*"Inimesed  
unustavad, mida sa  
üistlesid.*

*Inimesed unustavad  
mida sa tegid.*

*Aga nad ei unusta  
kunagi, kuidas sa  
panid neid  
tundma."*

Maya Angelou





Kliendikesksuse arendus

# Aitäh!



[katri@kliendikesksus.ee](mailto:katri@kliendikesksus.ee)



53406545



[www.kliendikesksus.ee](http://www.kliendikesksus.ee)