

The background image shows a human hand on the left and a white robotic hand on the right, both reaching towards a central point. The human hand is wearing a dark suit sleeve. The robotic hand has visible joints and a black wristband. They are positioned in front of a teal background with faint, glowing digital patterns, including concentric circles and binary code. The text is overlaid in the center in a bold, white, sans-serif font.

KUI KLIENDIKOGEMUS ON KASUTAJAKESKNE JA DIGITAALNE, SIIS KUIDAS ON LOOD TÖÖTAJATEGA?

Age Vanajuur

*Pole mingit põhjust,
miks inimestel peaks
kodus arvuti olema.*

/K.Olsen, 1977/



*Internetipank
lihtsamaks? Aga
sellega ei peagi kõik
kliendid hakkama
saama!*

/1996/





Igal pool on wifi ma ei vaja mobiilset netti!

/2014/



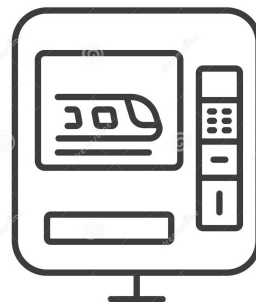
Kirjad



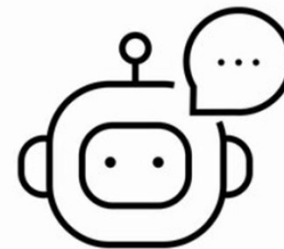
Telefon



E-kirjad



Iseteenindus



Juturobot

...

KLIENTIDE OOTUSED ON PIDEVAS MUUTUMISES

Tänane klient on:

- ❖ Väga tark ja nõudlik;
- ❖ Väärtustab elukvaliteeti;
- ❖ Otsib emotsioone ja elamusi.





.. JA KA TÖÖTAJATE OOTUSED ON PIDEVAS MUUTUMISES

Tänane töötaja on:

- ❖ Väga tark ja nõudlik;
- ❖ Väärtustab elukvaliteeti;
- ❖ Otsib emotsioone ja elamusi.



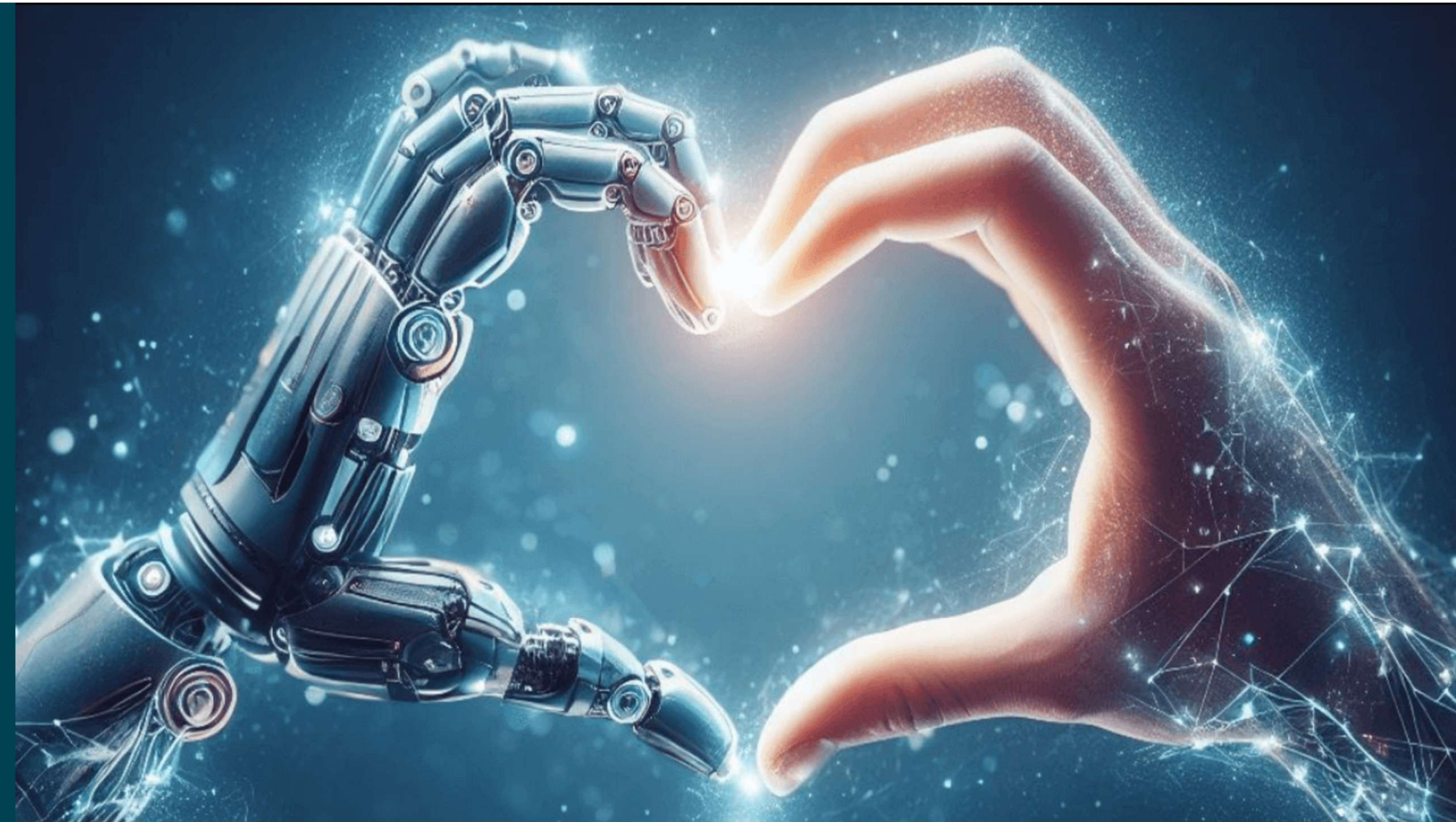


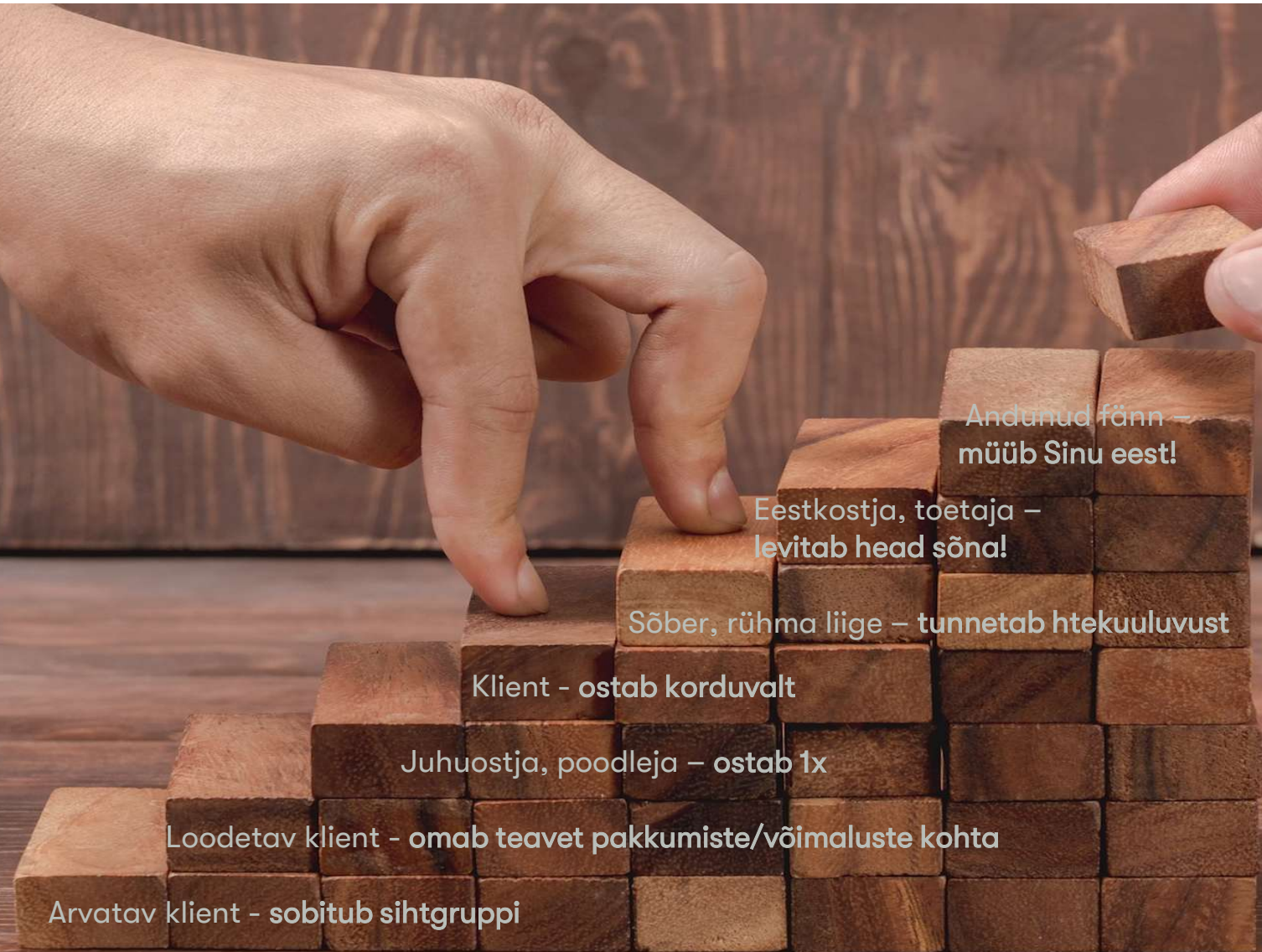
EX (ingl. k. *Employee Experience*) với CX (ingl. k. *Customer Experience*)





Töötajakogemus kui nähtamatu klienditeekonna mootor





Andunud fänn – müüb Sinu eest!

Eestkostja, toetaja – levitab head sõna!

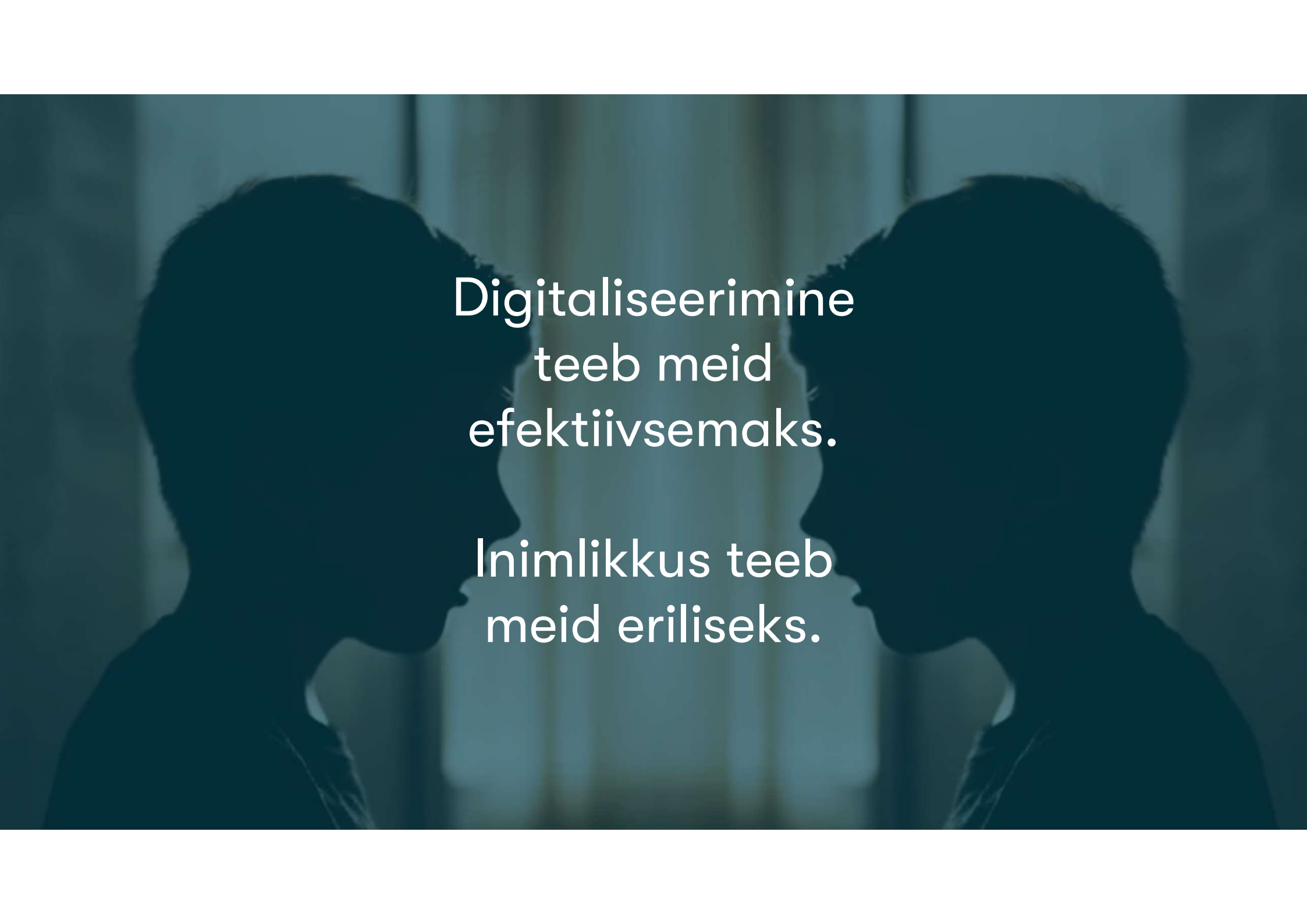
Sõber, rühma liige – tunnetab htekuuluvust

Klient - ostab korduvalt

Juhustaja, poodleja – ostab 1x

Loodetav klient - omab teavet pakkumiste/võimaluste kohta

Arvatav klient - sobitub sihtgruppi

The background of the slide features a dark, teal-toned image of two people's silhouettes. They are positioned on the left and right sides, facing each other in profile. The lighting is soft, highlighting the contours of their heads and shoulders against a slightly blurred background that appears to be an indoor setting with vertical elements like curtains or a wall.

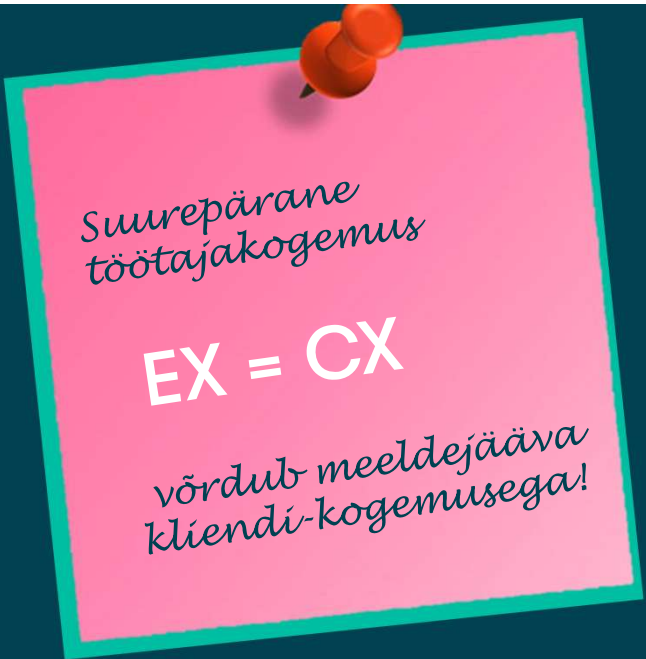
Digitaliseerimine
teeb meid
efektiivsemaks.

Inimlikkus teeb
meid eriliseks.

Clients do not come first.
Employees come first.
If you take care of your
employees, they will
take care of the clients.

/R.Branson/





Suurepärane
töötajakogemus

$$EX = CX$$

võrdub meeldejääva
kliendi-kogemusega!

Aitäh!

age.vanajuur@tallink.ee