

KUOPION YLIOPISTON KOULUTUS- JA KEHITTÄMISKESKUS

SAVONEN EIJA: Palveluiden ongelmatilanteet ja niiden hallinta

Projektityö, 66 s., 10 liitettä (18 s.)

ISBN 978-951-27-0734-8

ISSN 0789-4317

Projektityön ohjaaja: FaT, KTM Antti Laurikainen

Heinäkuu 2007

Palvelun normalisoinnilla tarkoitetaan yrityksessä tapahtuneiden palveluvirheiden havaitsemista ja hyvittämistä asiakasta tyydyttävällä tavalla, palautetiedon keräystä ja analysointia sekä tietojen hyödyntämistä laatutyössä. Kuuntelemalla asiakkaita ja kirjaamalla ylös asiakaspalautetta, ratkaisemalla asiakkaiden ongelmia ja palvelussa syntyneitä virhetilanteita voidaan yrityksissä oppia omista virheistä ja ennaltaehkäistä samojen ongelmien toistuminen jatkossa. Ongelmatilanteiden hallinnan avulla voidaan kehittää palveluprosesseja ja palvelun laatua.

Mäntyharjun Havu apteekissa toteutettiin palvelun normalisointiprojekti vuonna 2005 ja samalla suunniteltiin ja käynnistettiin palautejärjestelmä helpottamaan ongelmatilanteiden hallintaa. Havu apteekissa otettiin henkilökunnan käyttöön palautevihko ja sisäinen palaute – ja kehityslomake. Apteekin asiakastilaan asetettiin esille palautelaatikko ja asiakaspalautelomake, johon laadittiin kysymyssarja apteekin palvelusta arvioitavaksi numeroilla 5 – 10 ja lisäksi jätettiin vapaata tilaa sanallista arviointia varten. Yrityksen palautteen käsittelyn toimintaperiaatteet käytiin läpi ja kirjattiin ylös toimintaohjeeksi käytännön ongelmatilanteita varten. Henkilökunnalle järjestettiin koulutusta palvelun normalisointiprosessista, palautteen käsittelyn periaatteista ja toimintaohjeista sekä vuorovaikutuksesta ja asiakkaan kohtaamisesta ongelmatilanteessa. Apteekkiin perustettiin palautteen käsittelyn työryhmä pohtimaan ja analysoimaan asiakaspalautteen avulla saatuja tietoja, ongelmia ja toiveita halutusta palvelusta. Työryhmän tehtävänä on suunnitella jatkotoimenpiteitä, joiden avulla samanlaisten ongelmien syntyminen voidaan estää tulevaisuudessa.

Projektityön aikana toteutettiin asiakaspalvelua parantavia toimenpiteitä asiakaspalautteen pohjalta. Kerätyn palautetiedon mukaan Mäntyharjun Havu apteekin kolme tärkeintä kehityskohdetta olivat reseptivalmisteen toimitusvarmuus, palvelutilanteen intymiteettisuoja ja vuoronumerojärjestelmän puuttuminen. Kaikkiin näihin palvelun ongelmakohtiin voitiin vaikuttaa projektin aikana. Asiakaspalvelupisteiden intymiteettisuoja parannettiin apteekin muuttaessa uuteen toimitilaan ja samalla otettiin käyttöön erillinen neuvontahuone henkilökohtaista neuvontaa varten. Apteekkiin hankittiin vuoronumerolaite ja varaston hallintaa tehostettiin. Kerätyn asiakaspalautteen mukaan projektityön aikana toteutetut uudistukset paransivat palvelua ja asiakastyytyvääisyyttä.

AVAINSANAT: palvelun normalisointi, ongelmatilanteiden hallinta, asiakaspalaute, palvelun laatu