

Hyvästä asiantuntijapalveluista ollaan valmiita maksamaan

Asiakaspalveluun kannattaa panostaa

Kun asiakas soittaa, on tavoitettavuus

a ja o. Vastataanko puheluun nopeasti ja

osaavasti vai soittaako asiakas turhaan?

Onko asiakaspalvelu pelkästään

GSM –puhelimien varassa?

Teksti ja kuva: Leena Röynä-Anttila

Ihmisten välinen kommunikointi ei ole muuttunut sähköisen viestinnän lisääntymisestä huolimatta. Kaikissa tilanteissa ei sähköpostin tai tekstiviestin lähettäminen riitä tai niitä ei haluta käyttää; henkilökohtainen kontakti on tärkeää ja puhelinsoitto on vielä perinteinen tapa lähestyä. Mutta asiakas, joka soittaa yritykseen ostaakseen tai tiedustellakseen yhtiön myymiä tuotteita, ei ilahdu, jos puheluun ei vastata tai vastaus viipyy kauan. Sähköisten yhteydenottojen myötä mm. puhelimesta puhumisen sosiaaliset taidot ovat unohtumassa yritysmaailmassa.

Espoolaisen Somic Yhtiöiden toimitusjohtaja **Markus Torkki** kritisoi yritysmaailman suuntausta käyttää asiakaspalvelussa pelkkiä GSM-puhelimia. Torkki muistuttaa, että matkapuhelimet myydään nykyisin varsin raakileinamalleina ja muistuttaa, että GSM –verkossa jopa joka 10:s puhelu epäonnistuu eikä tavoita vastaanottajaa.

Yrityksen puhelinjärjestelmän pitää olla toimiva ja luotettava; asiakaspalvelun ja myynnin henkilöiden pitää olla tavoitettavissa.

Satsatkaa palveluun

Mutta kuka opettaa henkilökunnalle taidot palvella asiakasta puhelimesta? Miten myynti saadaan toimimaan tehokkaasti eikä asiakkaan tarvitse 'odotella



langalla' turhautuneena kokeilakseen vastaako kilpailijan puhelin nopeammin? Apua löytyy yritysten toimintoja kartoittavista ja kehittävästä asiantuntijapalveluista tuottavista yrityksistä. Kun yritys saa asiantuntevaa palvelua ja kullannarvoisia neuvoja miten

esimerkiksi myynnin organisointi pitäisi järjestää mahdollisimman tehokkaaksi, ollaan siitä myös valmiit maksamaan.

Koko maailma ei vielä pyöri onneksi pelkästään matkapuhelinten ympärillä. Markus Torkki mukaan perinteisiä puhelinjärjestelmiä toimitetaan yrityksiin päivittäin. Useat yritykset ovat löytäneet VOIP-puhelinjärjestelmien edut, joissa useat toimipisteet yhdistetään samaan järjestelmään ja silloin sisäiset soittot ovat ilmaisia. Järjestelmässä käytetään puhelinpäätelaitteina kännyköitä, mutta puheluiden kuuluvuus, turvallisuus yms. ovat aivan eri luokkaa.

Se, miten asiakaspalvelu toimii, juontaa juurensa yrityksen johtamistavasta. NykYTEKNIikka suo lähes rajattomat mahdollisuudet palvella asiakkaita sähköisesti tai henkilökohtaisin kontaktein. Etätö onnistuu ja on useissa yrityksissä normaali työskentelytapa, sillä yhteydet verkon kautta saadaan mihin päin maailmaa tahansa. Eikä monessa työssä ole nykyisin työaika; vapautta on hoitaa työasioita myös klo 8.00-16.00 ulkopuolella. □

Toimitusjohtaja Markus Torkki sanoo, että henkilökohtaisen palvelun merkitys on tärkeä sähköisen kommunikoinnin lisääntymisestä huolimatta.