

LIITTEET

Liite 1. Havainnointilomake

Liite 2. Haastattelukysymykset

Liite 1. Havainnointilomake

Havainnointilomake: Asiakaskokemustiimin palaveri

Vuorovaikutus ja kommunikaatio:

Keskustelun luonne (avoimuus, aktiivisuus jne.)

Kuka puhuu eniten? Kuka vähiten?

Vuorovaikutuksen ilmapiiri (rentous, jännittyneisyys jne.)

Asiakaskokemuksen käsittely:

Miten asiakaskokemusta käsitellään?

Kuinka paljon aikaa käytetään asiakaspalautteen analysointiin ja siihen vastaamiseen?

Ryhmädynamiikka:

Onko havaittavissa ryhmän sisäisiä hierarkioita tai ryhmädynamiikan muutoksia?

Kuinka hyvin tiimi vaikuttaa työskentelevän yhdessä?

Toimintatavat ja päätöksenteko:

Miten päätökset tehdään?

Kuinka tehokkaasti asiat etenevät ja päätökset toteutuvat?

Osallistumisen tasapuolisuus:

Käyttääkö kaikki osallistujat ääntään?

Onko jollakin osallistujalla hallitseva asema?

Muut havainnot:

Yhteenveto ja johtopäätökset:

Liite 2 1(2). Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset

Haastateltava numero 1:

Asiakaskokemus

1. Miten organisaatiossa kerrotaan työntekijöille asiakaskokemuksen merkityksestä?
2. Miten Fenniassa johdetaan asiakaskokemusta?
3. Millainen on Fennian suhtautuminen asiakaskokemuksen johtamiseen?
4. Millä mittareilla ja menetelmillä asiakaskokemusta mitataan?
5. Onko asiakaskokemuksen saralla havaittavissa uusia trendejä?

Asiakaspalautteet

6. Kuinka tärkeät palautteet tunnistetaan ja priorisoidaan?
7. Kerätäänkö kyselyn ulkopuolelta saatuja palautteita, kuten sosiaalisen median palautteita tai suoraa palautetta vahinkopalveluihin?

Asiakkuudet, asiakaspysyvyys ja -uskollisuus

8. Miten asiakaspysyvyyttä seurataan ja hoidetaan tällä hetkellä Fenniassa?
9. Mitä kehitettävää nykyisiin asiakkuuksiin liittyen on tunnistettu?
10. Miten määrittelisit vanhanaikaisen ajattelun asiakasuskollisuuden kehittämisesä?

Haastattelukysymykset

Haastateltava numero 2:

Asiakaspalaute

1. Minkälainen asiakaspalaute on hyödyllistä ja arvokasta Fennialle?
2. Onko uudessa kyselyssä otettu huomioon aikaisempien vuosien palautteita?
3. Millä tavoin uusi kysely eroaa vanhasta? Onko muutoksia tehty aikaisempien palautteiden perusteella?
4. Miten asiakassuhdekysely on suunniteltu ja ketkä siihen ovat osallistuneet? Mitä siinä on haluttu painottaa?
5. Saadaanko puhelimesta annettu palaute näkymään asiakaspalautteissa?
6. Miten avoimet palautteet käydään läpi ja analysoidaan?
7. Mitkä ovat tavoitteet uuden kyselyn tuloksille?

Asiakasuskollisuus

8. Miten uskotte, että oma osastonne voi vaikuttaa asiakasuskollisuuteen?
9. Huomioidaanko asiakasta tai ollaanko häneen millään tavoin yhteydessä vakuutuskausien aikana muutoin, kuin asiakassuhdekyselyn muodossa tai vahingon sattuessa?

Liite 2 2(2). Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset

Haastateltava numero 3:

Asiakaspalaute

1. Kuinka vahinkopalvelut käyvät läpi kyselyistä saatuja tietoja tällä hetkellä?
2. Millaisia tietoja tai palautteita toivotte saavanne asiakkailta?

Asiakasuskollisuus

3. Miten arvioitte oman osastonne vaikutuksen asiakasuskollisuuteen?

Asiakaskokemustiimi

4. Kuinka olette yhteydessä tällä hetkellä asiakaskokemustiimiin?
5. Mitä tietoa tai toimia toivotte asiakaskokemustiimiltä, jotta voisitte kehittää toimintojanne?

Haastattelukysymykset

Haastateltava numero 4:

Asiakaspalaute

1. Miten asiakkuudet käsittelevät tällä hetkellä kyselyistä saatuja tietoja?
2. Millaisia tietoja tai palautteita toivotte saavanne asiakkailta?

Asiakasuskollisuus

3. Miten arvioitte oman osastonne vaikutuksen asiakasuskollisuuteen?

Asiakaskokemustiimi

4. Kuinka olette yhteydessä tällä hetkellä asiakaskokemustiimiin?
5. Mitä tietoa tai toimia toivotte asiakaskokemustiimiltä, jotta voisitte kehittää toimintojanne?