

Liite 3. Esimerkki luokkien muodostamisesta

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokat	Yläluokat	Pääluokka
”Ajoneuvon tosiasiallinen käyttäjä kiinnostaa korvauspuolella...eli kenen riskiä ollaan vakuuttamassa, myös myynnissä.”	Vastuunvalinta	Myynnin prosessit ja dokumentointi	Viestintä ja kouluttaminen	Prosessin kehittäminen
	Riskin selvittäminen			
”Myynnin puolella ei ole välttämättä tietoa millaisia ongelmatapauksia korvauspuolella on käsittelyssä”	Myynnin rooli tärkeä vastuunvalinnassa	Yhteistyön ja osaamisen kehittäminen		
	Vuoropuhelun lisääminen			