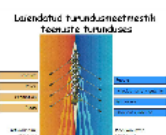
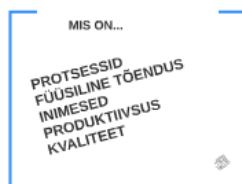
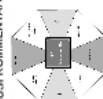


LAIENDATUD TEENUSTE TURUNDUSE MEETMESTIK

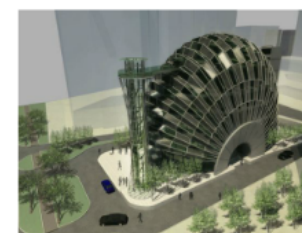
KRISTIAN PENTUS



KÜSIMUSTE KOMMENTAARE?



VAGA
TÄNAN
TÄHELEPANU
EEST



LAIENDATUD TEENUSTE TURUNDUSE MEETMESTIK

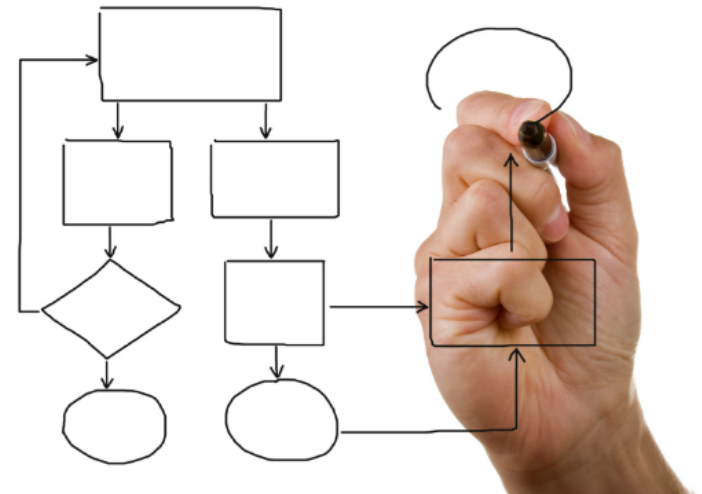
KRISTIAN PENTUS

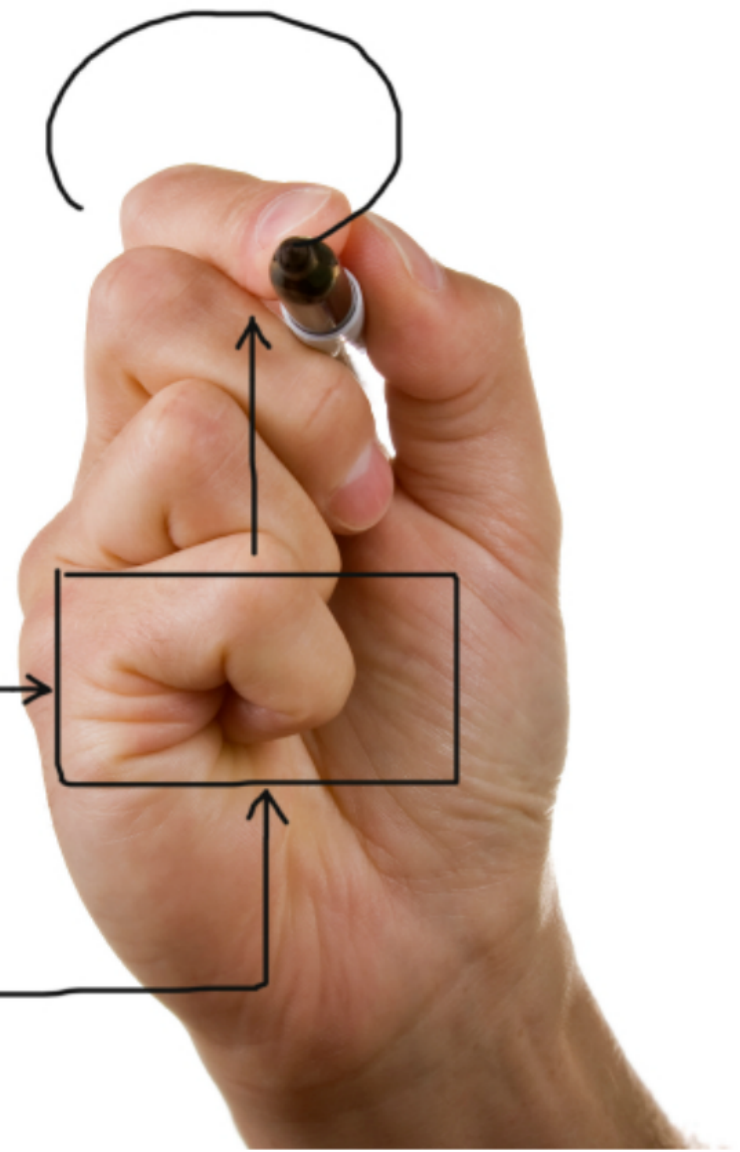
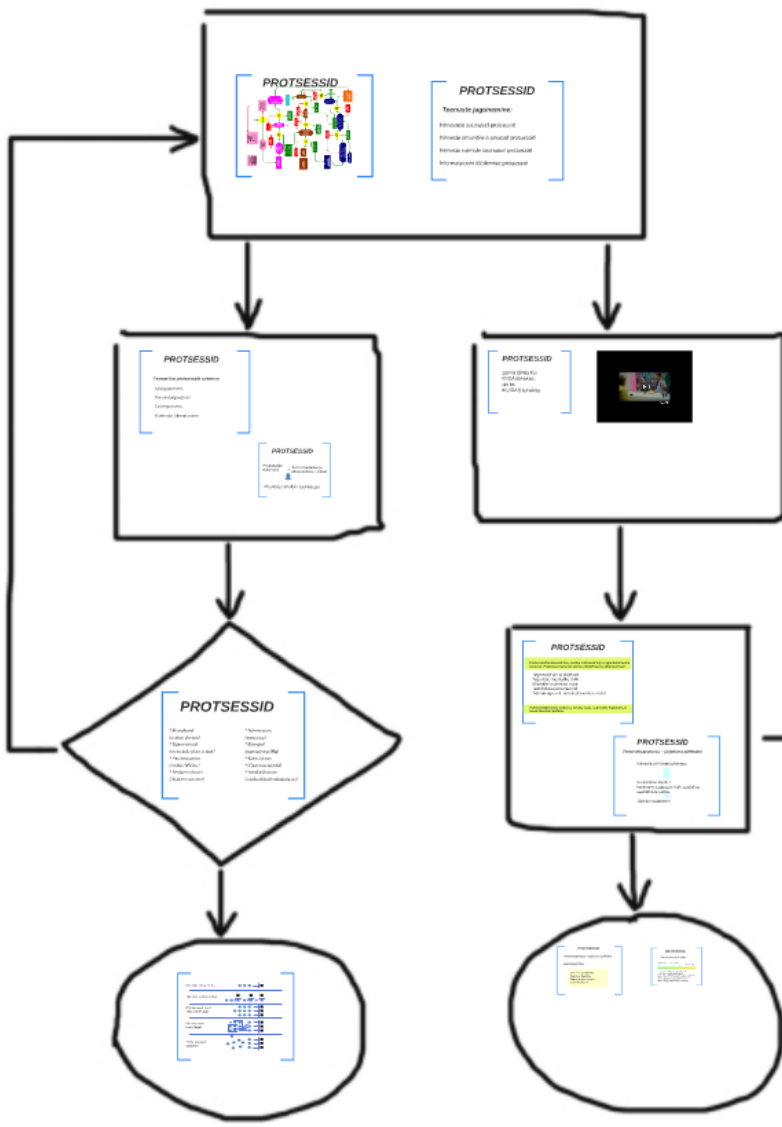
MIS ON...

**PROTSESSID
FÜÜSILINE TÕENDUS
INIMESED
PRODUKTIIVSUS
KVALITEET**

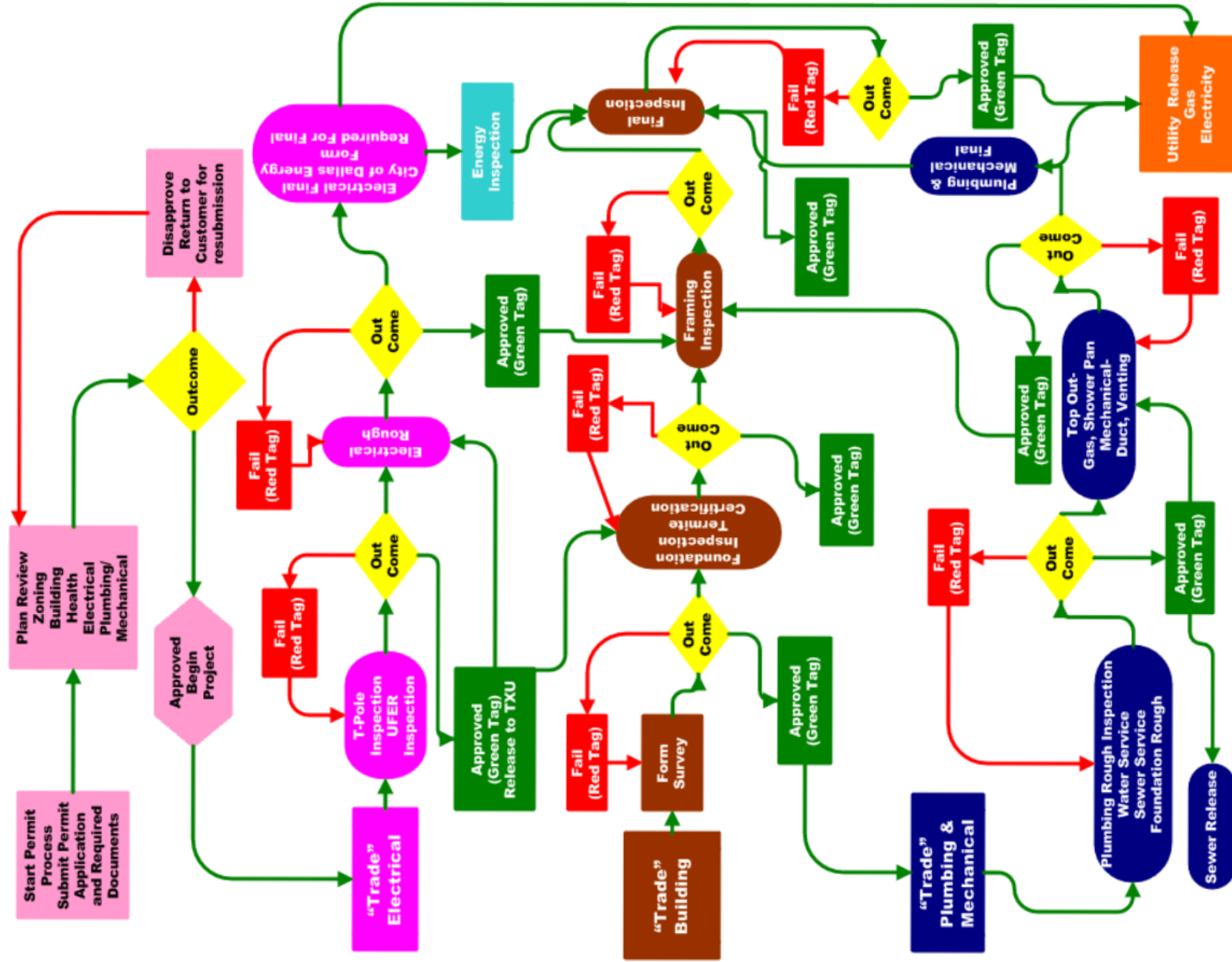
LOOPELVASTI
SELLE LOENGU
LÕPUKS ON TEIL
VÕIUD PAREM
AMMUS NENDE
OLEMUSEST

**LOODETAVASTI
SELLE LOENGU
LÕPUKS ON TEIL
VEIDI PAREM
AIMDUS NENDE
OLEMUSEST**





PROTSESSID



PROTSESSID

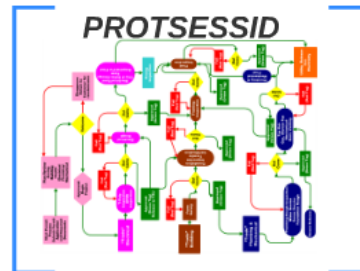
Teenuste jagunemine:

Inimestele suunatud protsessid

Inimeste omandile suunatud protsessid

Inimeste vaimule suunatud protsessid

Informatsiooni töötlemise protsessid



PROTSESSID

Teenuste jagunemine:

- Inimestele suunatud protsessid
- Inimeste omandile suunatud protsessid
- Inimeste vaimule suunatud protsessid
- Informatsiooni töötlemise protsessid

PROTSESSID

Teenus kui protsesside süsteem

- Müügiprotsess
- Teenindusprotsess
- Tameprotsess
- Kaebuste lahendamine
- ...

PROTSESSID

Protsesside toimimine + Tõrgete kaebuste ja ettepanekute süsteem
↓
Klientide rahulolu teenusega

PROTSESSID

Sama tähtis kui MIDA tehakse, on ka KUIDAS tehakse



PROTSESSID

Teenus kui protsesside süsteem

Müügiprotsess

Teenindusprotsess

Tarneprotsess

Kaebuste lahendamine

...

PROTSESSID

Protsesside
toimimine

+

Toimiv kaebuste ja
ettepanekute süsteem



Klientide rahulolu teenusega

PROTSESSID

Sama tähtis kui
MIDA tehakse,
on ka
KUIDAS tehakse



YouTube

PROTSESSID

- ♦ *Protseduurid*

(taotluse täitmine)

- ♦ *Tegusemisviisid*

(vastus kahe päeva jooksul)

- ♦ *Automatiseeritus*

(avaldus WEB-is)

- ♦ *Järjekorra süsteem*

(järjekorra automaat)

- ♦ *Informatsioon*

(www.tu.ee)

- ♦ *Piirangud*

(pagasipiirang 30kg)

- ♦ *Küirus/ajastus*

(lõpetamine kevadel)

- ♦ *Juurdepääsetavus*

(esindused kaubanduskeskustes)

PROTSESSID

Protsessid määravad ära, kuidas erinevaid asju organisatsioonis tehakse. Protsessid peavad olema efektiivsed ja ökonoomsed.

Tegevuste arv ja järjekord

Tegevuse meetodite valik

Klientide osalemise määr

Teenindava personali roll

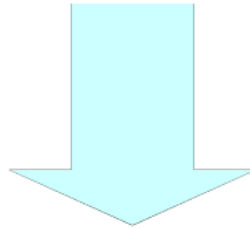
Tehnoloogia roll, automatiseerituse määr

Halvasti kujundatud protsess raiskab aega, loob halbu kogemusi ja laseb klientidel pettuda.

PROTSESSID

Teenindusprotsess – järjekorra juhtimine

Inimeste arv ümbruskonnas



Saabumise muster
keskmise saabujate hulk ajaühikus
saabumiste jaotus



Järjekorrasüsteem

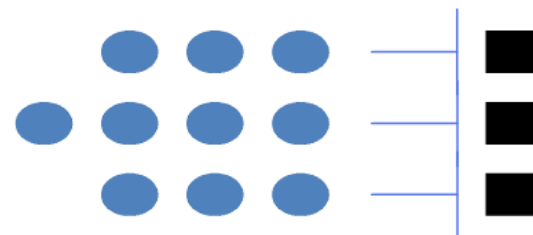
Üks rida, üks peatus



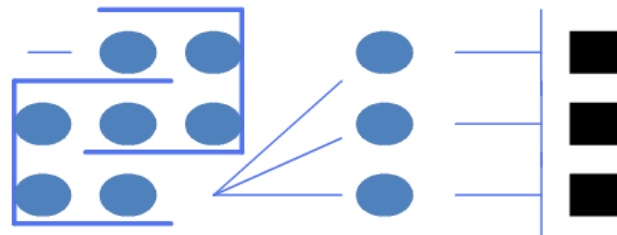
Üks rida, mitu peatust



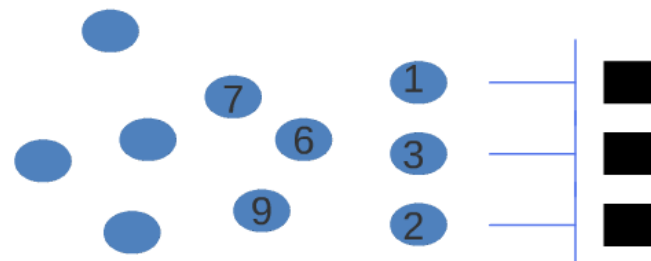
Paralleelsed read
mitu teenindajat



Üks uss mitu
teenindajat



“Võta number”
süsteem



PROTSESSID

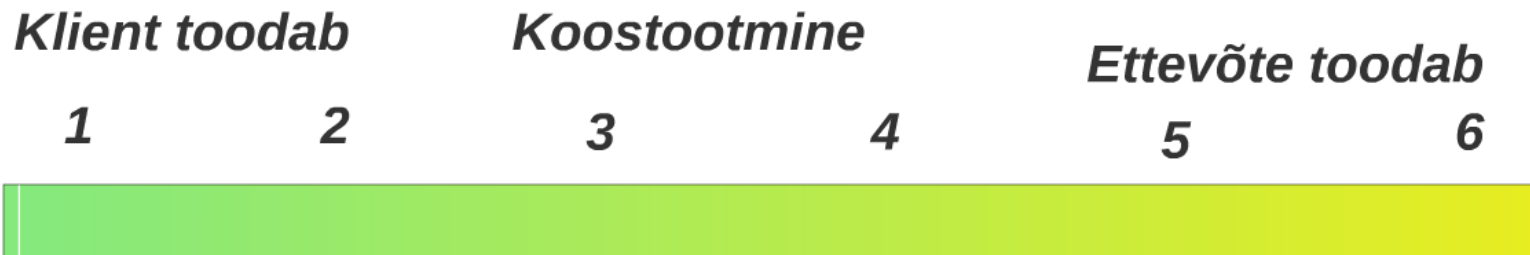
Teenindusprotsess – järjekorra juhtimine

Segmenteerimine

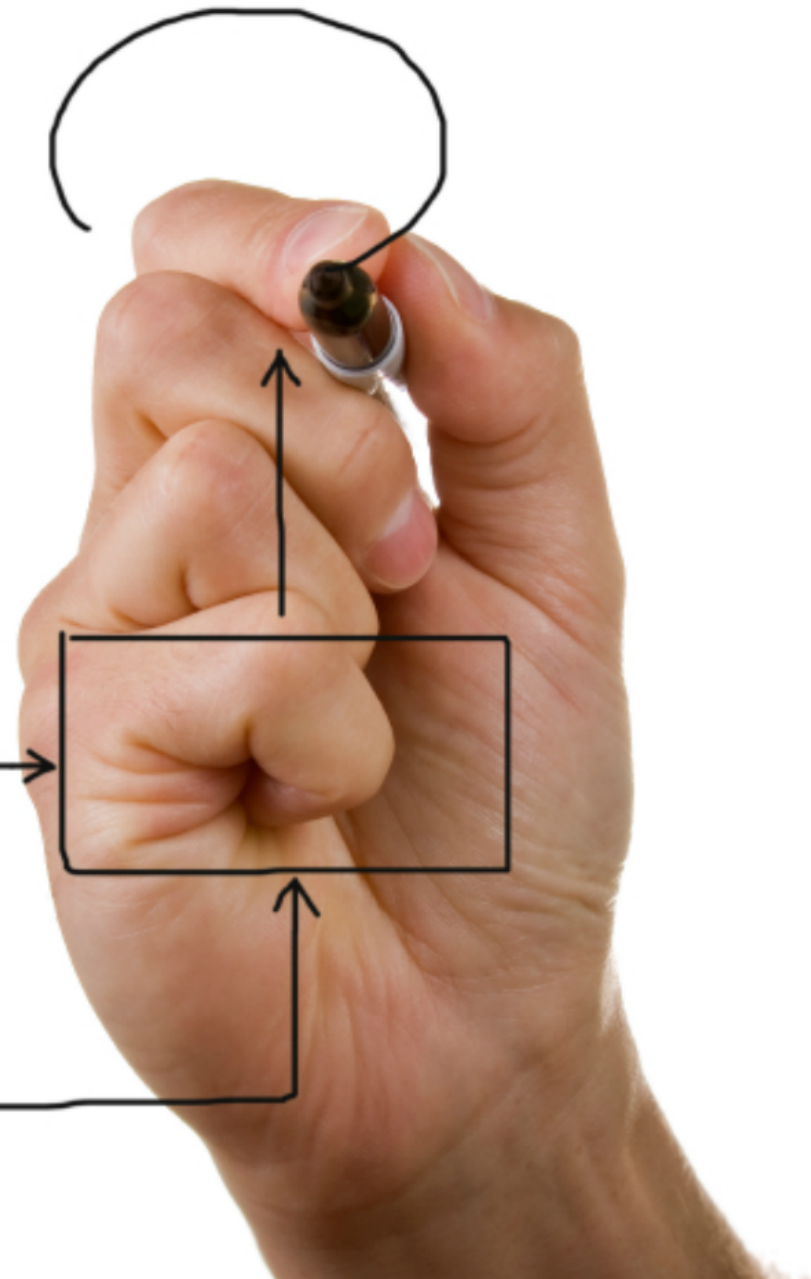
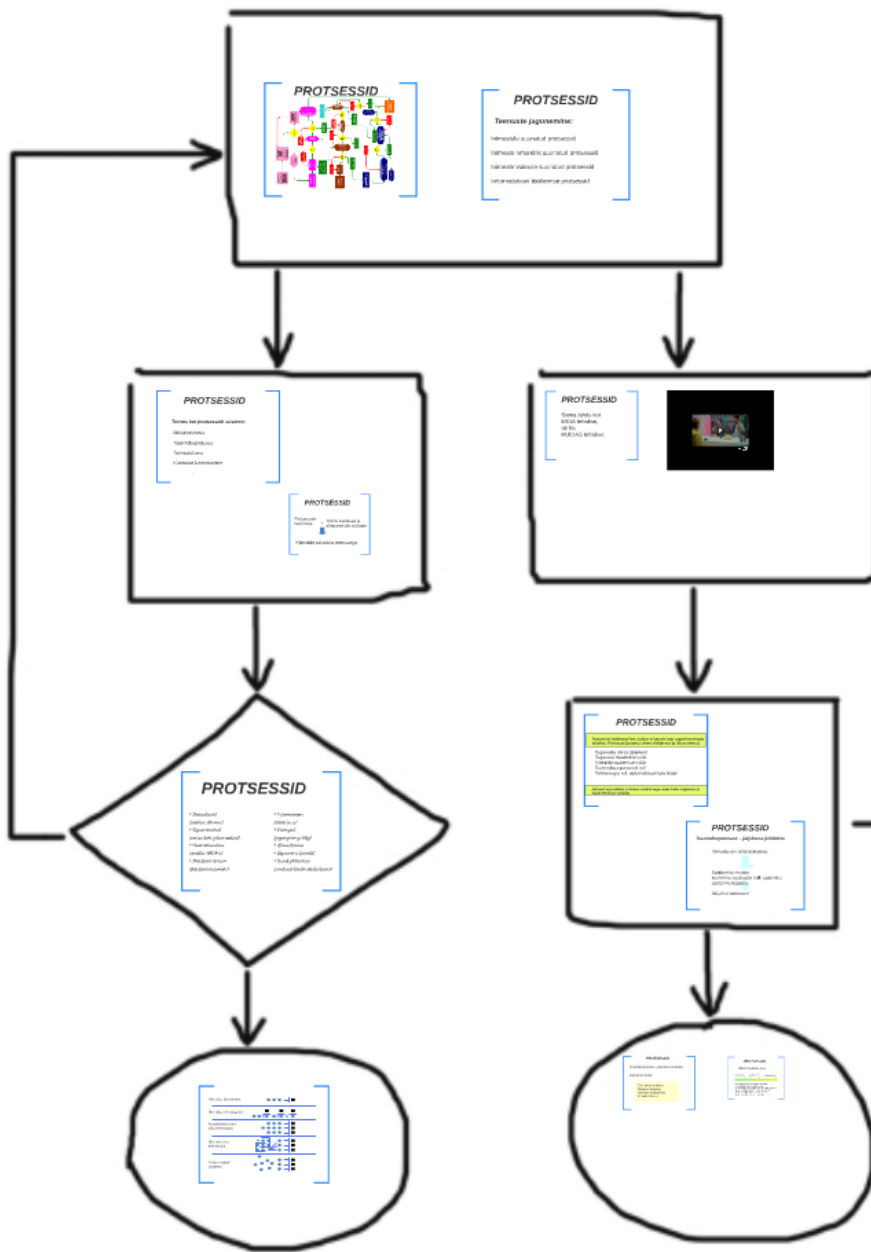
Töö kiireloomulisus
Teenuse kestvus
Teenuse maksumus
Kliendi tähtsus

PROTSESSID

Kliendi osalemise määär



- Klient tangib ise ja maksab automaadis
- Klient tangib ise ja maksab kassas
- Klient tangib ise ja tööline võtab raha pumba juures
- Tööline tangib ja klient maksab automaadis
- Tööline tangib ja klient maksab kassas
- Tööline tangib ja võtab raha pumba juures





INIMESED

Klient



Töötaja

INIMESED (KLIENDID)

Teiste klientide tähtsus

Teised kliendid võivad rahulolu kahjustada

Segav käitumine

Ülerahvastatus

Sobimatud vajadused

Teised kliendid võivad rahulolu suurendada

Lihtsalt nende olemasolu

Sotsialiseerumine/sõprus

Rollid: soovitajad, abistajad, õpetajad

INIMESED (KLIENDID)

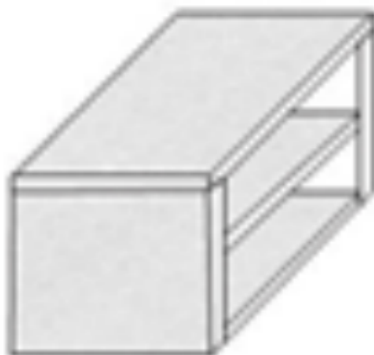
Klientide rollid teenuse osutamisel

Klient kui tootmisvahend



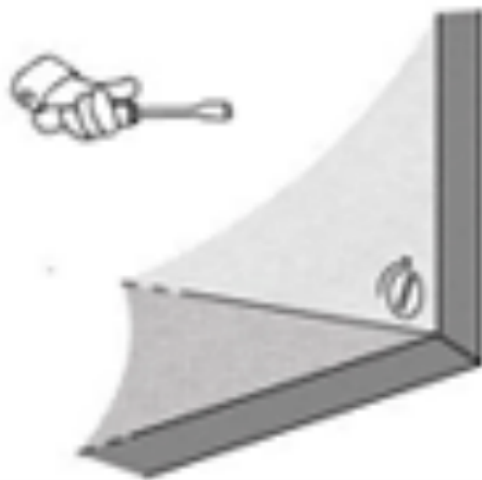
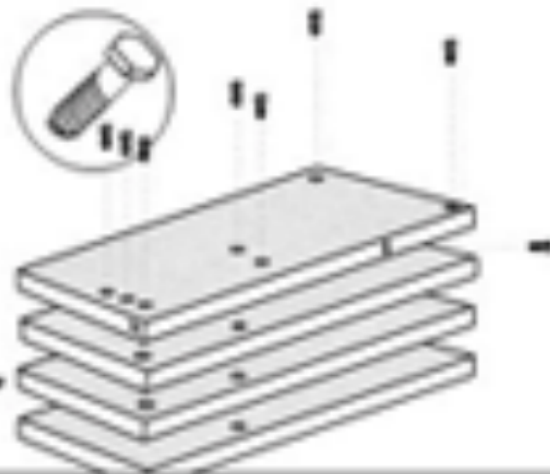
***Kvaliteeti ja
rahulolusse panustaja***





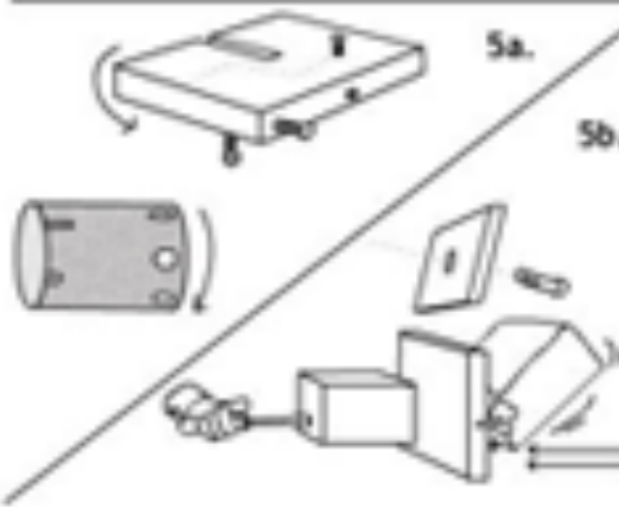
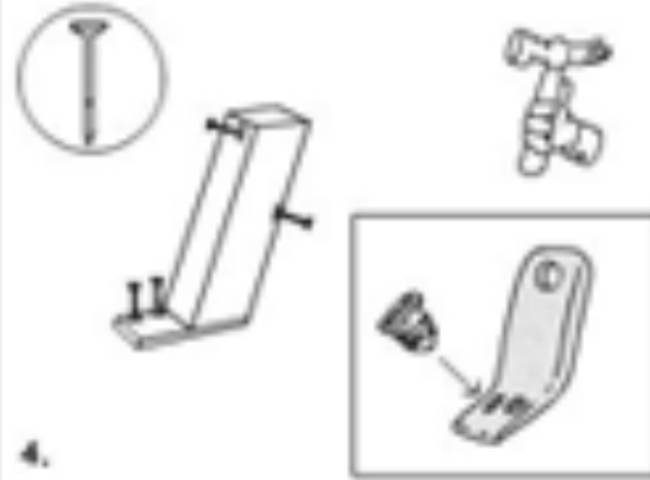
1.

2.



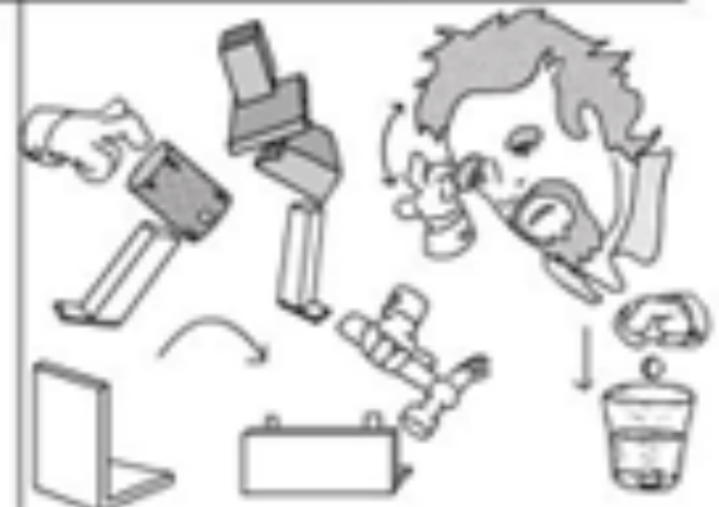
3.

4.



5a.

5b.



INIMESED (KLIENDID)

Klientide rollid teenuse osutamisel

Klient kui tootmisvahend



***Kvaliteeti ja
rahulolusse panustaja***





INIMESED (KLIENDID)

Klient kui tootmisvahend

“osakoormusega töötajad”

Panustavad jõudu, aega ja muid ressursse
tootmisprotsessi

Klientide panus mõjutab tootlikkust

Põhiküsimus:

Kas klientide rolli suurendada või vähendada

INIMESED (KLIENDID)

Kvaliteeti ja rahulolusse panustaja

Kliendid saavad panustada:
teenusega rahule jäämisse
Täites oma rolli efektiivselt
Tehes teenusepakkujaga koostööd
Saadava teenuse kvaliteeti
Küsid es küsimusi
Esitades kaebuse defektse teenuse puhul

Kaasamine



Kaasamine

Kliendi rollid
Klient kui ressurss

Tootearendusfaasid
Ideede genereerimine

Klient kui kaaslooja

Disain ja arendus

Klient kui kasutaja

Testimine
Klienditugi



INIMESED (TÖÖTAJAD)

Väline keskkond



Sisemine keskkond

INIMESED (TÖÖTAJAD)

Eesliinitöötajad

Nad on teenuse osa

Nad on ettevõtte klientide silmis

Nad on turundajad

Nende tähtsus on ilmne

turundusmeetmestikus (People)

“Service-Profit” väärtusahelas

Teenuste kolmnurgas

INIMESED (TÖÖTAJAD)

♦ *Välimus*

(vormiriietus)

♦ *Suhtumine*

(sõbralik)

♦ *Seotus*

♦ *(vaimulik)*

♦ *Käitumine*

♦ *Professionaalsus*

(arst, politseinik)

♦ *Kogemused*

(klaasi lõikamine)

♦ *Arv*

(kas ettekandjaid on piisavalt)

♦ *Diskreetsus*

INIMESED (TÖÖTAJAD)

Ettevõtetel on vaja värvata, arendada ja säilitada kvalifitseeritud töötajaid.

Sisemise turunduse kontseptsioon võeti kasutusele 1980.-datel aastatel Len Berry poolt.

Eesmärgid:

Töötajate kaasatus;

Töötajate lojaalsus;

Töötajate informeeritus.

Sisemine turundus on pidev protsess, mille raames motiveeritakse ja julgustatakse iga tasandi töötajaid pakkuma kliendile vajadusi rahuldavat kogemust.

INIMESED (TÖÖTAJAD)

Sisemine turundus

Info kogumine käitumiste ja suhtumiste kohta

Selekteerimine

Treeningud ja arendamine

Sisemine kommunikatsioon

Motiveerimine

Integreerimine

Suunamine

INIMESED (TÖÖTAJAD)

Sisemine turundus

julgustab töötajaid paremini tegutsema;

julgustab töötajaid ja annab neile tunde, et nendega arvestatakse ja et neil on vastutus;

julgustab töötajaid pakkuma klientidele parimat teenindust, sest see on nende panus äriedule;

parandab töötajate individuaalset arengut ja klientide säilivusmäära;

loob osakondade vahel hea koordinatsiooni ja koostöö.

INIMESED (TÖÖTAJAD)

Sisemine turundus

Sisemise turunduse 3 rolli:

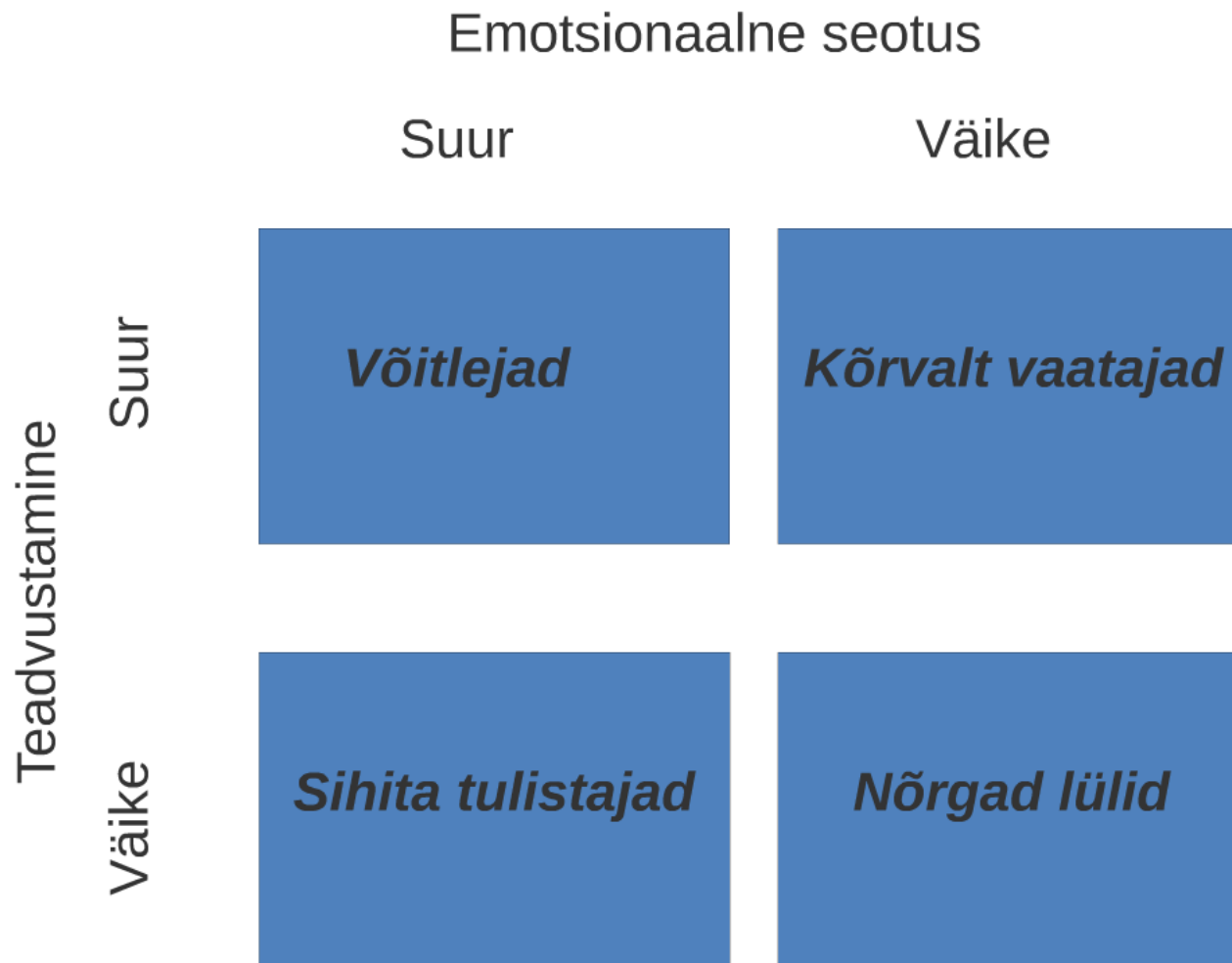
Korporatiivse imago loomine – teadlikkuse ja tunnustuse loomine, sest kõik töötajad on ettevõtte esindajad

Muutuste juhtimine – uute süsteemide või suundade aktsepteerimise loomine

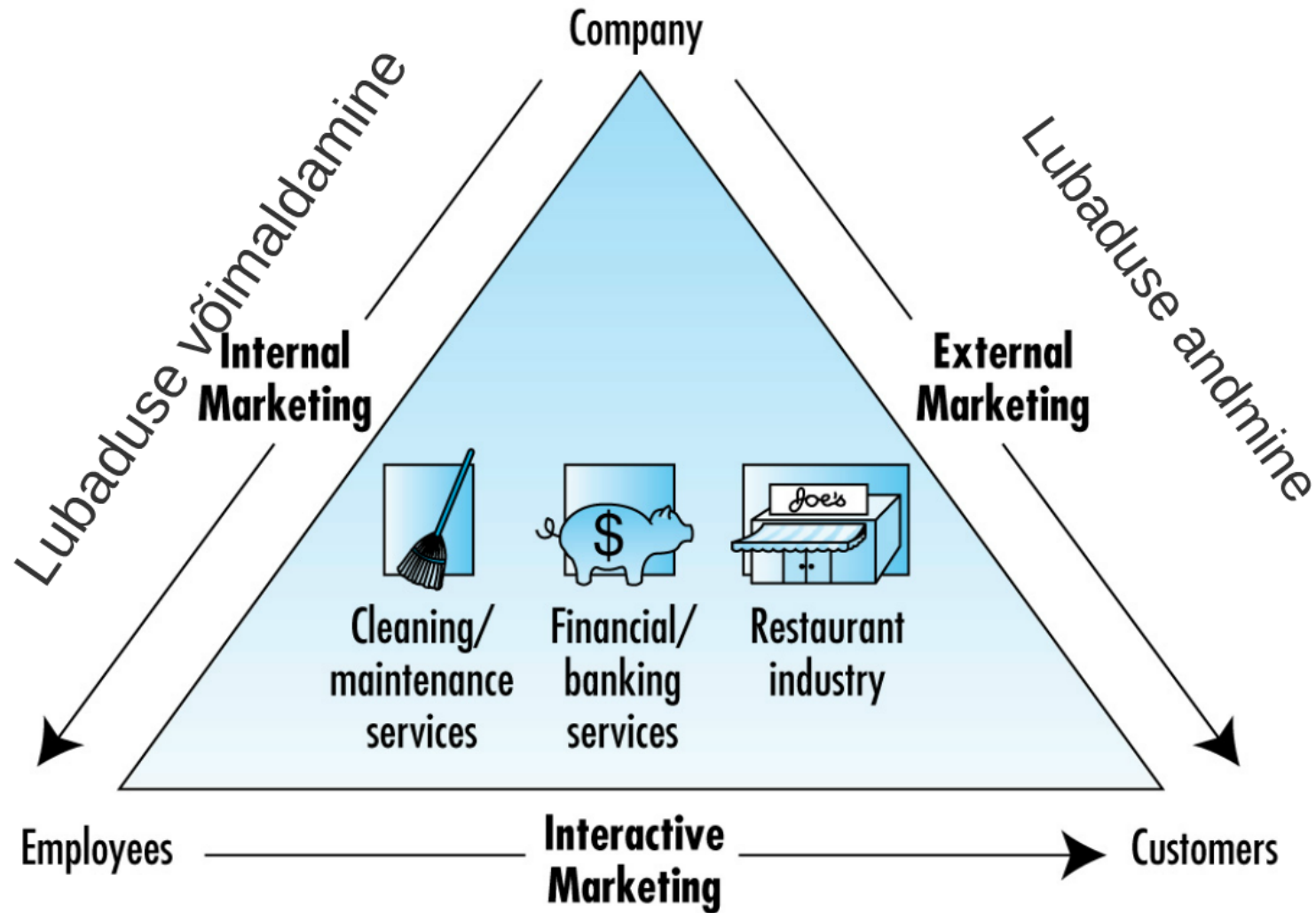
Strateegiline sisemine turundus – osakondade ja funktsioonide vaheliste konfliktide vähendamine, koostöö ja seotuse arendamine, mis on välisturunduse toimimiseks vajalik.

INIMESED (TÖÖTAJAD)

Sisemise turu segmenteerimine muutuste juhtimisel:



INIMESED (TÖÖTAJAD)



Lubaduse tarnimine

INIMESED (TÖÖTAJAD)

Klientide lojaalsus viib majandustulemuste kasvule
Klientide rahulolu viib klientide lojaalsuseni
Väärtus on klientide rahulolu aluseks
Töötajate produktiivsus viib väärtuseni
Töötajate lojaalsus tõstab produktiivsust
Töötajate rahulolu on nende lojaalsuse aluseks

INIMESED (TÖÖTAJAD)

Personalijuhtimise ja turunduse osakonnad peavad tegema koostööd

Tippjuhtkond peab looma tingimused, et toimuks teenindaja ja kliendi vahel positiivne interaktsioon

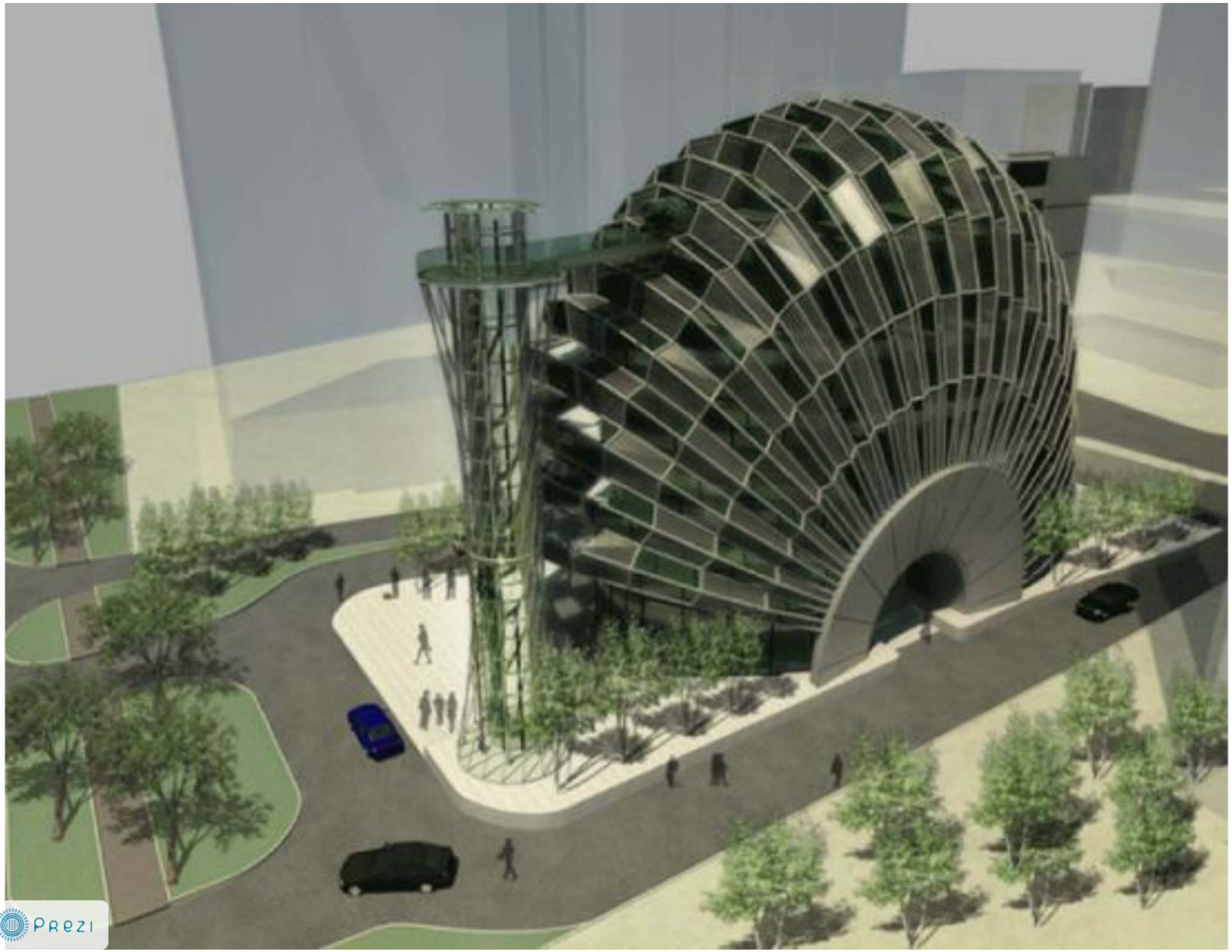
Teenuseid tuleb juhtida läbi kontaktpunktide juhtimise



Teeninduse keskne organisatsioonikultuur

Kultuur, kus hinnatakse head teenindust, kus hea teeninduse pakkumine nii sisemistele kui välistele klientidele on normaalne eluviis ja kõigile organisatsiooni liikmetele tähtsaim norm.





FÜÜSILINE TÕENDUS



FÜÜSILINE TÕENDUS

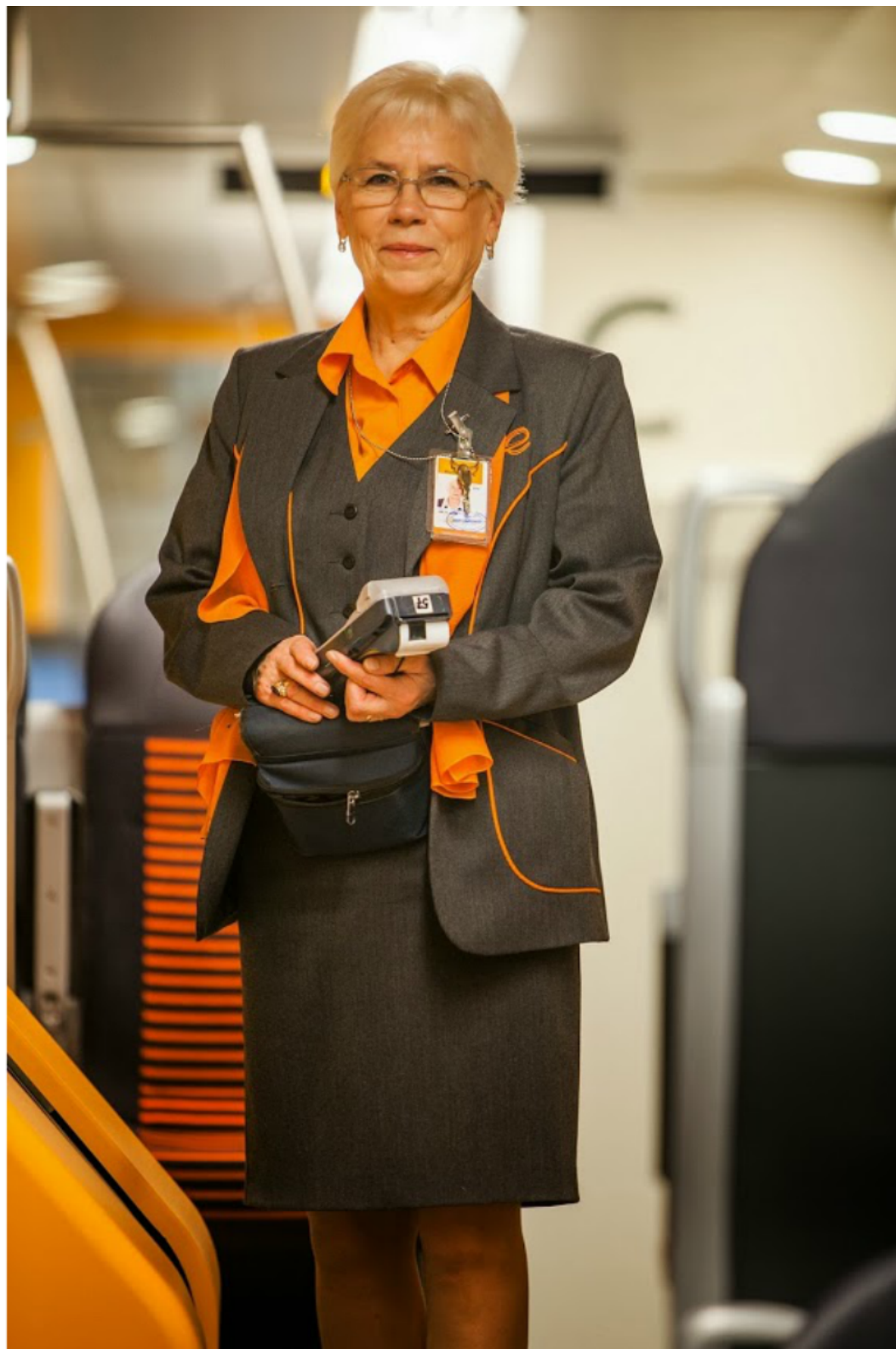
Füüsiline tõendus on materiaalsed vahendid, varustus ja materjalid, millega ettevõtte kommunikeerib oma väärtusi klientidele

Füüsiline tõendus tuleb kujundada selliselt, et toetaks toote positsiooni ja ettevõtte imagot

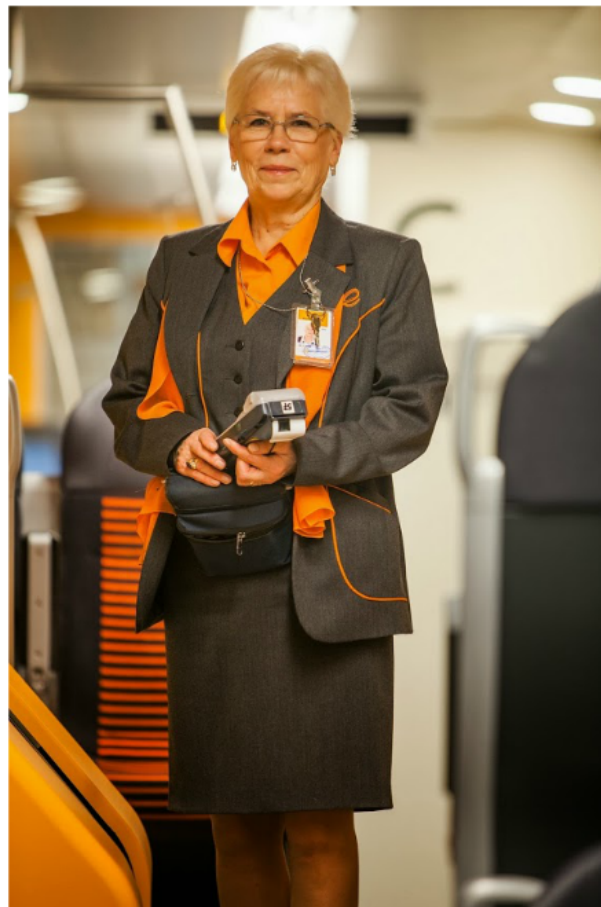
Halvasti juhitud füüsiline tõendus võib ettevõtet kahjustada
saata klientidele negatiivseid sõnumeid







FÜÜSILINE TÕENDUS



FÜÜSILINE TÕENDUS

Kontaktpunktide juhtimine - draama

Kõrge kontaktsusega
(Inimesele suunatud)

Vajalik teatraalsus
Kostüümid
Keskkond
Rekvisiidid
Käsikiri

Madala kontaktsusega
(Omandile suunatud)
(Infole ja vaimule suunatud)

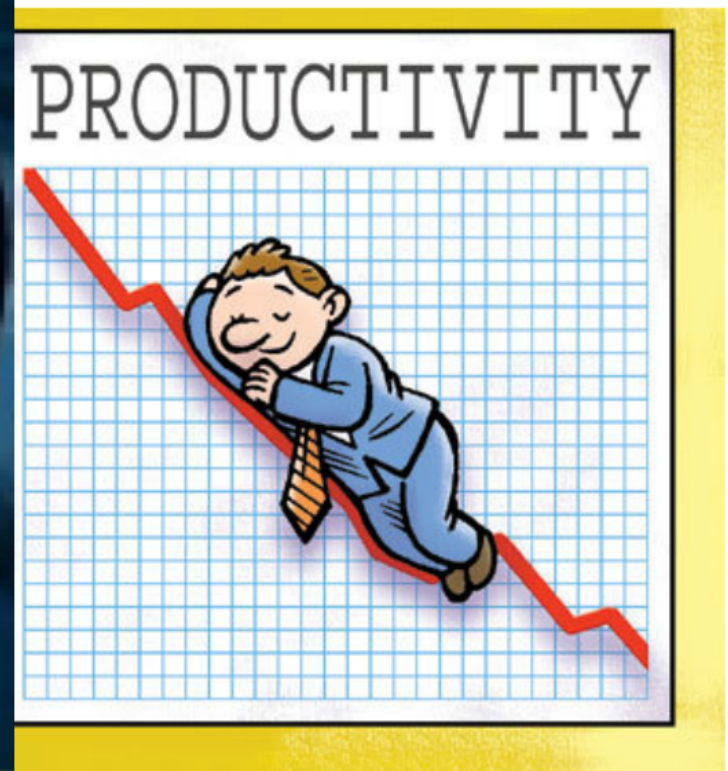
Tulemus üldjuhul materiaalne
Keskkond
Käsikiri



YouTube



PRODUKTIIVSUS JA KVALITEET



PRODUKTIIVSUS JA KVALITEET

Produktiivsust ja kvaliteeti tuleb käsitleda koos
Tootlikkust saab tõsta üldjuhul kulude vähendamisega.
Kvaliteedi tõstmine ja säilitamine on klientide rahulolu ja
lojaalsuse aluseks.

Ideaaljuhul peaks strateegiad võimaldama korraga nii kulude
vähendamist kui kvaliteedi tõusu—tehnoloogia on tihti
võtmeks:

Tehnoloogilistel innovatsioonidel on potentsiaali olla
kasumlikud

Aga alati tuleb mõelda kasutajasõbralikkusele ja kliendi
kasudele



*Jag ämnar reda ut svårigheterna i
kommunikationen med stordatorn.*

YouTube

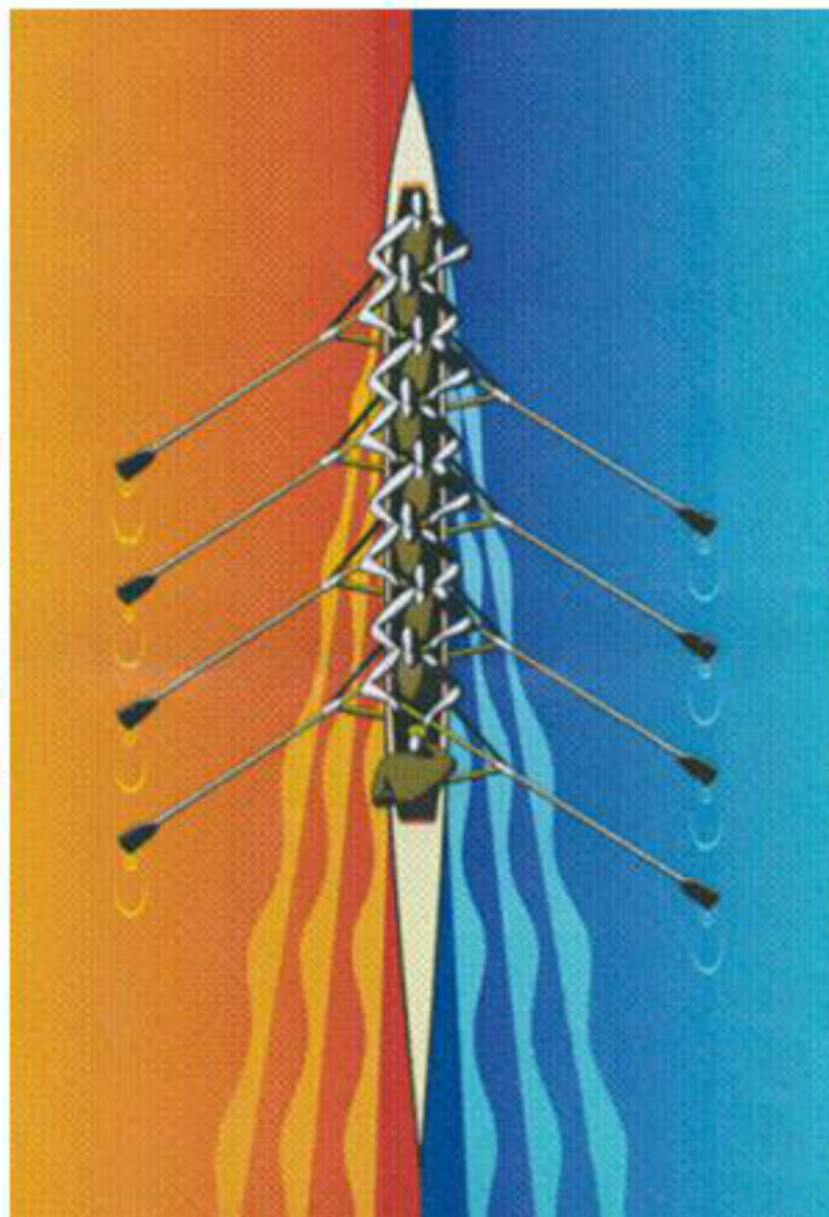


You Tube

Laiendatud turundusmeetmestik teenuste turunduses



Individuaalne
võimekus



People

Productivity / quality

Processes

Physical evidence

Meeskonnatöö
harmoonia

KÜSIMUSI KOMMENTAARE?



**VÄGA
TÄNAN
TÄHELEPANU
EEST**