

Ikimuiistoista asiakaskokemusta luomassa



Salla Seppä

14.3.2023

Hämeenlinnan Verkatehdas



Salla Seppä
Asiakaskokemusjohtaja, CXO
Nordic Business Forum
salla.seppa@nbforum.com
+358 50 480 1055

@SeppaSalla
[linkedin.com/in/sallaseppa](https://www.linkedin.com/in/sallaseppa)



NOKIA

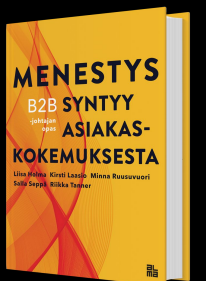
2001

 **Microsoft**

2014


**NORDIC
BUSINESS
FORUM**

2016



2021



Nordic Business Forum tunnetaan...

...maailmanluokan **puhujista ja esiintyjistä.**

...verrattomista **verkostoitumismahdollisuuksista.**

...kehutusta **asiakaskokemuksesta.**

Vuonna 2014...



Saku Tuominen

10. lokakuuta 2014 ·

Nordic Business Forum oli ja meni, mutta yhteen asiaan haluaisin vielä kiinnittää huomiota.

Eli ihmisiin jotka toivottivat tervetulleeksi ulkona tihkusateessa. Henkilökunnan määrään. Äänentoistoon. Toimiviin kaukosäätimiin. Väliohjelmiin. Valaistukseen. Omenakulhoihin. Screenien kokoon ja laatuun. Kuulakärkikynien laatuun ja määrään. Rekisteröinnin nopeuteen. Välivideoiden editoinnin tasoon. Väliaikatarjoiluun. Taukojen keston. Ohjelman aloittamiseen ja lopettamiseen minuutilleen.

Voisin jatkaa loputtomiin, mutta pointti tuli varmaankin selväksi. Seth Godin kysyi aikanaan että mikä on hyvän ja huonon firman ero. Huonoissa firmoissa ihmiset eivät jaksu välittää. "They just don't care". NBF:ssä joka ainoasta detaljista henki se, että joku (tai itse asiassa aika moni) on välittänyt ja paljon.

Jokaisen suomalaisen tapahtumajärjestäjän, korjaan, jokaisen suomalaisen yrittäjän, kannattaisi ottaa oppia.

Todella kova suoritus **Hans-Peter, Jyri & team**. Compliment!

Tykkää Kommentoi

Sinä, Petri Rajaniemi, Tuija Seipell ja 332 muuta

11 jakoa



Lasse Wendelin Tuohon täytyy sanoa aamen. On äärimmäisen miellyttävää osallistua tapahtumaan jonka taso on niin korkea, ettei tunnu enää jäävän parannettavaa missään. Kundien visio 2021 näyttää kokemuksen valossa miltei realistiselta 😊.

11. lokakuuta 2014 kello 5:30 · Tykkää 8



Pertti Ura Parkkihallista lähettäessä, yksi kaveri vielä varmisti että osaat työntää lapun oikein päin maccinaan.... Hieno tapahtuma, parempi mieli.

11. lokakuuta 2014 kello 6:18 · Tykkää 6



Esko Reinonpoika Alanko I agree !

11. lokakuuta 2014 kello 6:30 · Tykkää 3



Hanna Hartikainen Täysin samaa mieltä!! Olen yllättynyt jos NBF2015 lippuja jäi jollekin muulle ostettavaksi kuin eiliset tilaukset.

11. lokakuuta 2014 kello 7:21 · Tykkää 4



Jyri Linden Kiitos paljon Saku!!

11. lokakuuta 2014 kello 7:29 · Tykkää 3



Olli Muurainen Hyvin tiivistetty ja samaa mieltä. Kiitokset huipputiimille.

11. lokakuuta 2014 kello 7:31 · Tykkää 3



Jaana Murole Kyllä. Samoja yksityiskohtia olen katkeamattomana tulvana kehunut kotona kaikille, koko illan. Minuun teki todella suuren vaikutuksen, kuinka käsittämättömän hyvin tapahtuman järjestäjät kohtelivat osallistujia ensimmäisestä kättelystä lähtien. Koin suurta kiitollisuutta, että sain olla noin upeassa tapahtumassa mukana!

11. lokakuuta 2014 kello 7:31 · Tykkää 4



Alizad Arman Jyri on hands down siisteimpiä koskaan tapaamani ihmisiä. Jyri edustaa kaikkea sitä, mitä mä aikoinaan opin Saku sulta brokkareilla. Et välitetään siitä mitä tehään ja tehään se rakkaudella. Loppu kasaa ittestään erilaisia mestariteoksia.

11. lokakuuta 2014 kello 7:31 · Tykkää 20



Marja Pinomäki Huikeeta palautetta! Ja täysin ansaittua! 😊

11. lokakuuta 2014 kello 8:11 · Tykkää 2



Bo Harald Todellinen mestarinäyte. Jos jotakin voisi parantaa niin luovuutta ja makua ruokaan...

11. lokakuuta 2014 kello 8:15 · Tykkää 2



Pekka Parnanen Tuohan on hienoa luettavaa. Fantastista kuulla. Goodos järjestäjille.

11. lokakuuta 2014 kello 8:27 · Tykkää 1

-  **Eicca Toppinen - privat** Hyvä Saku. Oon saanut kunnian työskennellä kyseisten herrojen kanssa. Hattua nostan
11. lokakuuta 2014 kello 8:28 · Tykkää · 🍌 4
-  **Emilia Lahti** Thanks for pointing that out 😊 #UpwardSpirals #PositiveRipples
11. lokakuuta 2014 kello 8:33 · Tykkää · 🍌 2
-  **Isa Merikallio** Tällasta on nähty aiemmin vain 925:ssä! 😊
11. lokakuuta 2014 kello 8:38 · Tykkää · 🍌 2
-  **Kaisa Jaakkola** Täysin samaa mieltä!
11. lokakuuta 2014 kello 8:53 · Tykkää · 🍌 1
-  **Camilla Tuominen** Siellä on todella kävelty prosessi läpi asiakkaan näkökulmasta. Joka hiton askel - kuten Tony tai Ikea. Pistää nöyräksi mutta sisuunnuttaa ja inspiroi! Tohon tähdätään!
11. lokakuuta 2014 kello 9:04 · Muokattu · Tykkää · 🍌 3
-  **Antti Merilehto** Kokonaisuus oli taas hämmäntävän hyvä. Ja nyt oltiin ekaa vuotta uudessa paikassa. Tapahtumia tehneenä tietää että siirto uuteen tilaan on aina hikikarpaloita aiheuttava muutos. Jos järjestelyistä nostan yhden ylitse muiden, se on vapaaehtoisten asiaka... Näytä lisää
11. lokakuuta 2014 kello 9:08 · Tykkää · 🍌 8
-  **Jari Lähdevuori** Komppaan Anttia. NBF on Stokkan manttelinperijä Suomen parhaassa asiakaspalvelussa.
11. lokakuuta 2014 kello 9:12 · Tykkää · 🍌 3
-  **Eeva Puhakainen** #Haagahelia n opiskelijoita(ni) vapaaehtoisena siellä töissä. Ylpeä heistä. Kiitos Saku.
11. lokakuuta 2014 kello 9:30 · Tykkää · 🍌 6
-  **Ilona Rauhala** Kyllä, mulla narikassa aivan huikea nuori luottomies joka piti naulakkoa mulle kokoajan vaikka perjantainakin tulini ja menin useampaan kertaan. Mikä asenne, mikä ylpeys omasta työstä, mikä inhimillinen kohtaaminen & kohottuminen! Kiitos Hans-Peter Siefen & kumppanit siitä leadershipistä jolla olette saaneet jokaisen henkilön ja pienenkin yksityiskohdan lentämään lähellä aurinkoa! Respect!
11. lokakuuta 2014 kello 9:47 · Tykkää · 🍌 5

-  **Esko Kilpi** Upeat järjestelyt ja uskomaton juttu kaiken kaikkiaan
11. lokakuuta 2014 kello 10:00 · Muokattu · Tykkää · 🍌 2
-  **Juuso Enala** On asioita joita pitää ylistää, koska kaikki niin tekevät. Olin 15 vuotta sitten Yehudi Mehuinin johtamassa Matteus-pessiossa ja vaikka kääpä olis pierassut, kaikki olisivat olleet hurmaantuneita. Sama on NBF:n kanssa. Paitsi sillä erolla, että NBF lunastaa odotukset aidosti. Ei tarvitse feikata olevansa vaikuttunut.
11. lokakuuta 2014 kello 10:57 · Muokattu · Tykkää · 🍌 3
-  **Jussi Taneli Lehtinen** Tähän yhteen asiaan minäkin kiinnitin huomiota. Siinä oli tosissaan tekemistä ja draaman tajua. Oli tykki suoritus.
11. lokakuuta 2014 kello 10:08 · Tykkää · 🍌 1
-  **Hans-Peter Siefen** Kiitos Saku!
11. lokakuuta 2014 kello 10:43 · Muokattu · Tykkää · 🍌 7
-  **David Gamrasni** Mikähän siinä on kun Suomessa detaljia myöten hyvin tehty suoritus jaksaa aina vaan yllättää ja hämmästyttää?
11. lokakuuta 2014 kello 11:39 · Tykkää · 🍌 2
-  **Pete Poskiparta** Kirjoitin joka kuinkin samasta aiheesta, mutta positiivisessa mielessä, kun vedimme isohkon koulutuspäivän läpi. Aikataulu piti, kynät toimi, ohjelma funkkas. Työskentely pro-tyyppien kanssa on nastaa.
11. lokakuuta 2014 kello 14:21 · Tykkää · 🍌 1
-  **Leena Rantakivi** Kyllä, NBF on ihan omaa luokkaansa!
11. lokakuuta 2014 kello 15:26 · Tykkää
-  **Mia Halonen** Kyllä! Asiaa!
11. lokakuuta 2014 kello 15:50 · Tykkää · 🍌 1
-  **Juha Kanerva** Ne kynät! Kun tiskiltä saa välineen, joka maalaa papyrukselle hellästi ne ajatukset, jotka itse poimii esitelmäsiäjän tajunnanvirrasta, elämys on huikea. Ero mainoskyniini on huikea.
11. lokakuuta 2014 kello 16:40 · Tykkää · 🍌 2

**Asiakaskokemus on niiden
kohtaamisten, mielikuvien ja
tunteiden summa, jonka asiakas
muodostaa asioidessaan
yrityksen tai organisaation
kanssa.**

**Miksi asiakaskokemuksesta puhutaan
nyt niin paljon?**

Asiakaskokemus on nykyisin yksi parhaista tavoista luoda kilpailuetua: uniikkia kokemusta on vaikeaa kopioida.

**Asiakaskokemuksen tavoitteena on
tuottaa onnellisia asiakkaita.**

**Onnelliset asiakkaat ovat lojaaleja:
he ostavat enemmän ja uudelleen.**

Ja puhuvat puolestasi.

**Asiakaskeskeiset, asiakaskokemukseen
panostavat yritykset menestyvät muita
paremmin.**

**Yrityksen brändi rakentuu nykyisin
asiakaskokemuksen kautta.**

**Brändi lupaa,
asiakaskokemus lunastaa.**

Mitä brändinne lupaa?

Mistä haluatte tulla tunnetuksi ja rakastetuksi?



On tärkeää onnistua erityisesti niissä kohtaamispisteissä, jotka ovat toivotun brändimielikuvan vahvistamisen kannalta keskeisiä.

**Mikä on yhteistä asiakaskokemukselle
toimialasta riippumatta?**

Asiakas on aina ihminen.

” B2B-liiketoiminnassakin on hyvä ymmärtää, ettei siellä toisella puolella ole firma, vaan Irma. Tai Taneli. Tai joku muu ihminen.

ANTTI KIUKAS, markkinointi- ja viestintäjohtaja, teknologiayritys Siili

” Itse ajattelen, että viime kädessä kaikki liiketoiminta on ”H2H” eli ”human to human”. Kaikki liiketoiminta on kiinni vuorovaikutuksesta kahden ihmisten välillä: millainen kontakti heille muodostuu, ja millainen tunnetila molemmille siitä.

TIMO LAPPI, toimitusjohtaja, Heltti

Yritykset, jotka onnistuvat luomaan erinomaista asiakaskokemusta, ovat tyypillisesti onnistuneet **innostamaan, osallistamaan ja valtuuttamaan henkilökuntansa sen tuottamiseen.**

**Asiakaskokemus muodostuu niistä
hetkistä, jotka asiakas muistaa.**

**Ihmiset muistavat parhaiten ne hetket,
jotka ovat herättäneet heissä**

tunteita. ❤️



Mikä tahansa hetki voi olla se, joka leimaa asiakkaan kokonaiskokemusta.

**Henkilöstön (ja yhteistyökumppaneiden!)
merkitys tunnekokemuksen luomisessa on
edelleen täysin keskeinen.**

**Miten asiakaskokemusta luodaan
tapahtumaympäristöissä?**

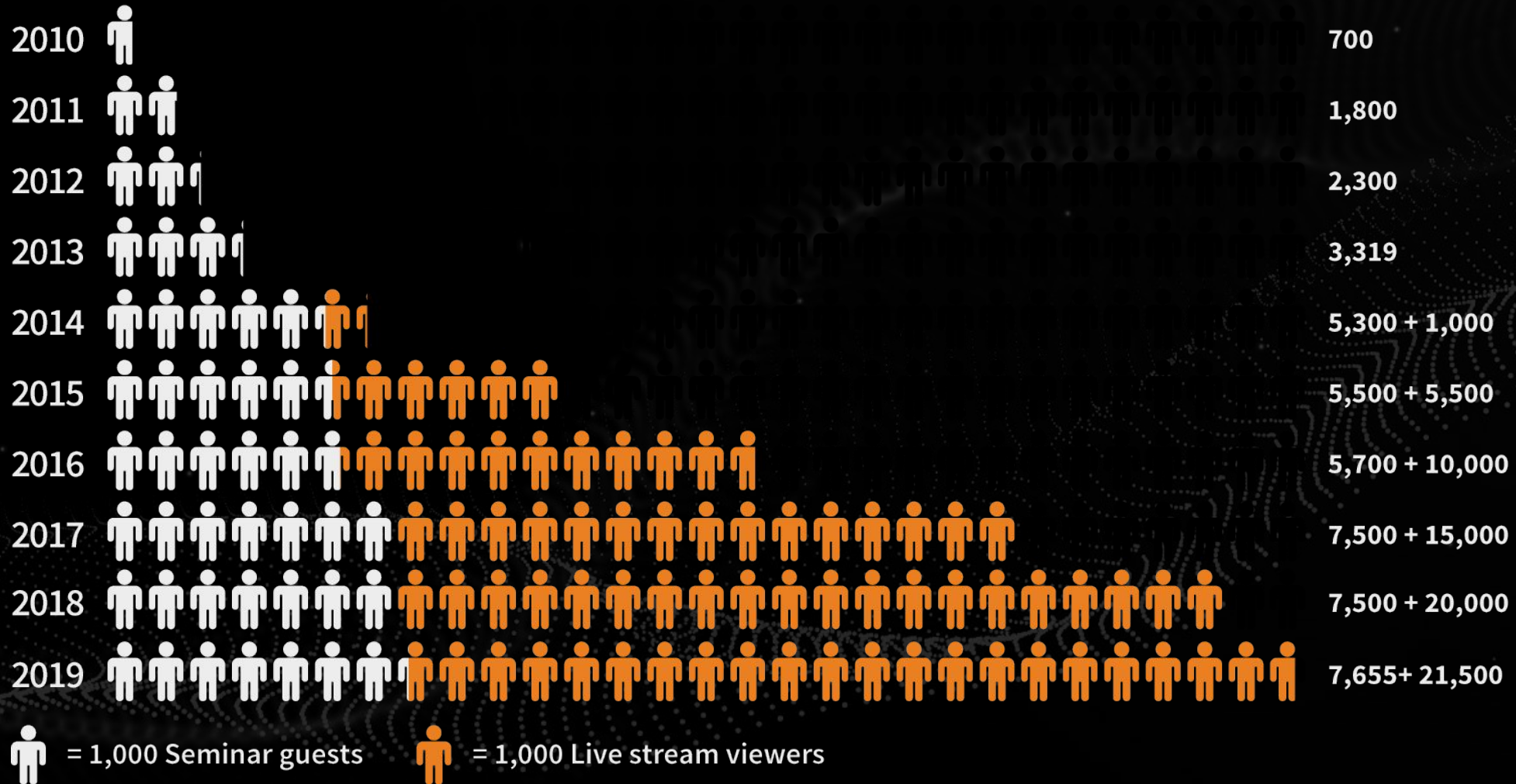
Case Nordic Business Forum



**Suomalainen, kansainvälinen johtajuus- ja bisnesseminaari.
Kasvoi 10 vuodessa 80 osallistujasta yli 7600 osallistujaan Suomessa.**



Nordic Business Forum 2010-2019

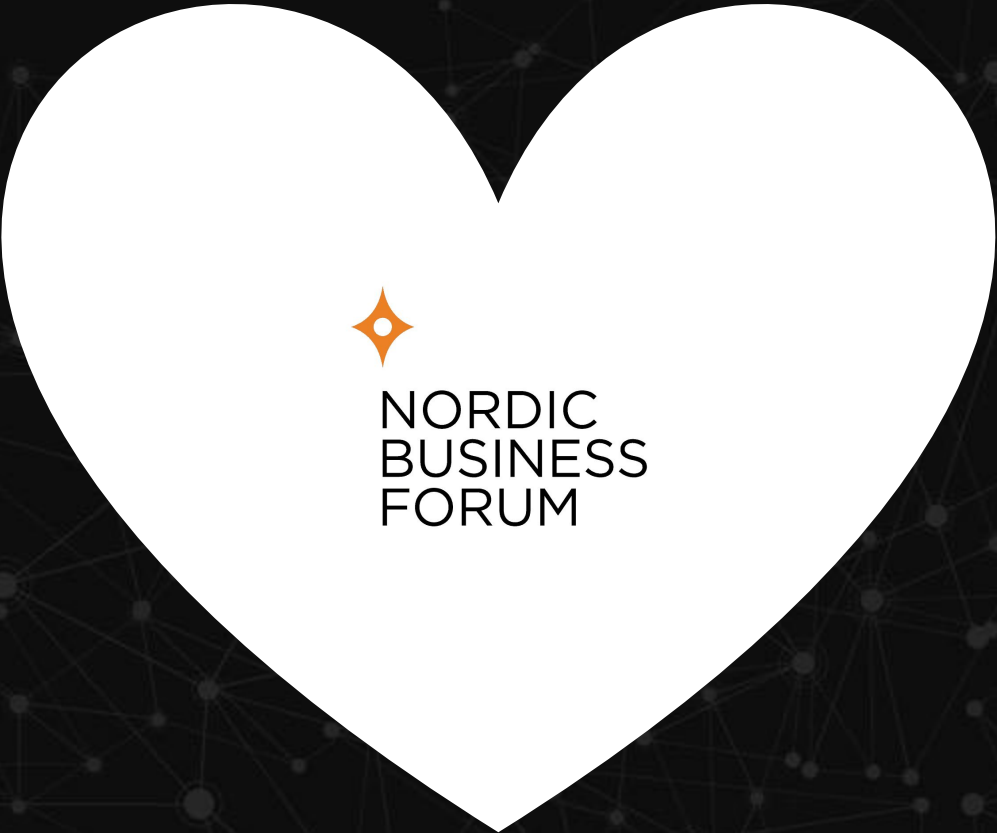


Our inspiration

“ I’VE LEARNED THAT PEOPLE WILL FORGET
WHAT YOU SAID, PEOPLE WILL FORGET WHAT
YOU DID, BUT PEOPLE WILL NEVER FORGET
HOW YOU MADE THEM FEEL.”

-Maya Angelou





NORDIC
BUSINESS
FORUM

Suhtaudumme
intohimoisesti
ensiluokkaiseen
asiakaskokemukseen.



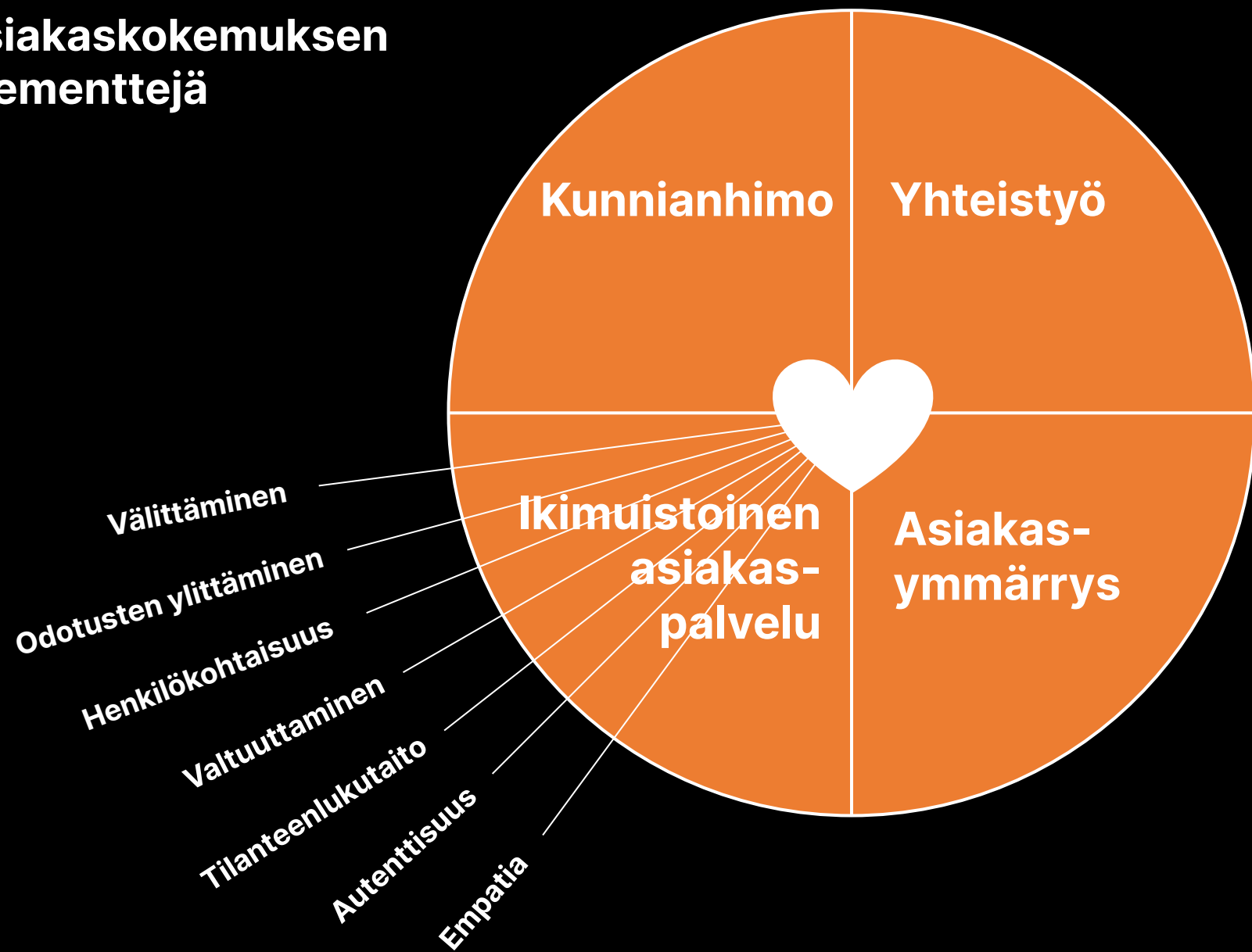
Johto.

Myynti. Markkinointi. Viestintä.

Asiakaspalvelu. HR. IT. Talousasiat...

Me kaikki.

Nordic Business Forumin asiakaskokemuksen elementtejä



“Surpassing ordinary standards.”



Weak

Excellent



1

2

3

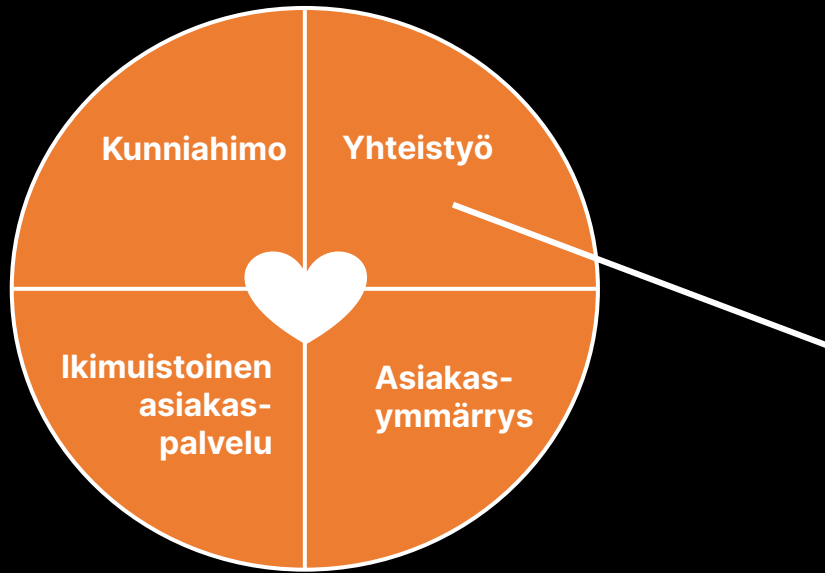
4

5

6



**NORDIC
BUSINESS
FORUM**




Yhteistyö, tiimi.

**Ketkä kaikki luovat yrityksen
asiakaskokemusta?**

Henkilökunta...





**...ja kaikki muut, jotka
edustavat yritystä ja ovat
luomassa sen
asiakaskokemusta**



**Pidämme asiakkaamme lähellä,
keräämme palautetta ja ideoita
- ja käytämme niitä.**

Co-creation



Asiakkailta tulevat ideat ja palaute menevät suoraan osaksi tuotekehitystämme.





Joskus hyvinkin nopeasti.

Asiakkaan LinkedIn post 2 päivää ennen #NBForum2019 -tapahtumaa



Merja Roponen • 1st

I help you succeed in your IT projects | Consultant, Partner at Paju Consul..

4mo • 🌐

NBF:ssä yritin viime vuonna olla supersosiaalinen. Sovin ventovieraiden kanssa tapaamisia Brellan kautta ja menin teemapöytiin verkostoitumaan. Olin ihan toast kahden päivän jälkeen 😂

Tänä vuonna houkuttaisi merkitä jokin sohvaryhmä tällaisella lapulla ja odotella siellä samanhenkisiä.

Tulisitko tämmöseen leiriin vetämään henkeä?

[#introvertti](#) [#akutlatinkiin](#) [#jaksaajaksaa](#)

[See translation](#)

Introverttien
latauspiste. Ei
puhumispakkoa.

Introverts, welcome!
International silence
allowed.

#NBForum2019 -tapahtumassa



Introverts, welcome!

International silence allowed.

(Thank you Merja Roponen for the idea.)



Merja Roponen • 1st

I help you to succeed in your IT projects | Consultant, Partner at Paju Con...

2w • Edited

Unelmat toteutuvat kun niistä puhuu!

Nordic Business Forumissa on introverttien latauspiste! 🔥🔥🔥

Kiitos [Salla Seppä](#) ja tiimi, tää oli helvetin hauska yllätys! (Meinasin sanoo vitun hauska mutta sitten jänistin.)

[See translation](#)





1 815 engagements
44 538 views
56 comments


   1,815 • 56 Comments • 44,538 Views

Reactions



2022

 **Merja Tuomainen** • 1st
I help you succeed in your business development projects | Consultant, ...
3mo • Edited • 

Hauska yllätys! Introverttien latauspiste on yhä voimissaan ja palannut paranneltuna versiona  

Kiitos **Salla Seppä** ja **Nordic Business Forum** -tiimi, tämä on todella gift that keeps on giving.

[#nbforum2022](#) [#pajuconsulting](#) [#introvertsunite](#)

[See translation](#)






  You and 1,212 others

35 comments • 1 repost


Reactions



  Love  Comment  Repost  Send

 Tell them what you loved...  

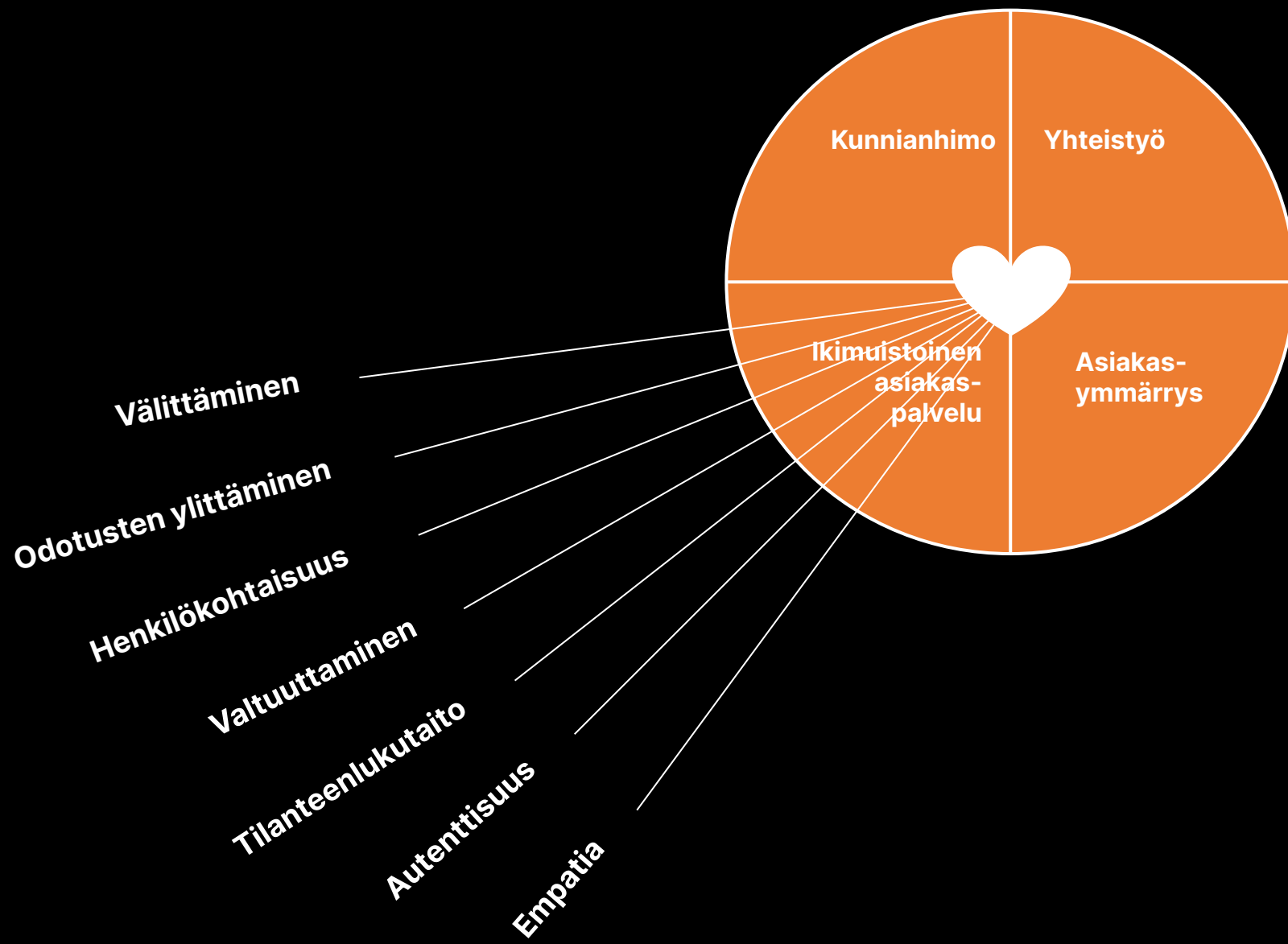
Most relevant ▾

 **Salla Seppä** • You 2mo ...
Chief Customer Experience Officer at Nordic Business Forum | Aut...
Tämän monien kaipaaman paikan credits go forever to the one and only **Merja Tuomainen!** 🙏❤️😄 Ihanaa, että olet täällä! ❤️❤️❤️
[See translation](#)

Like ·  15 | Reply · 6 Replies

[Load previous replies](#)

 **Merja Tuomainen** **Author** 2mo ...
I help you succeed in your business development projects |...
Salla Seppä Huomasimme ja moni muukin, koska tuo väri on jatkuvasti loppu 😄😄😄
[See translation](#)



**Panostamme siihen, että asiakkaamme
tuntevat itsensä erityisiksi
kokemuksensa jokaisessa vaiheessa.**

Katkeamaton huomiointi- ja huolenpito ketju:



...etc.

**Hyvin toimiva tiimi on
paljon enemmän kuin osiensa summa.**





MESSUKESKUS



**Ikimuiستoinen,
odotukset ylittävä
palvelukokemus**

**Kaiken lähtökohta on ymmärtää,
mitä asiakas odottaa.**

**...ja sen jälkeen pyrkiä
ylittämään se.**



BUSINESS FORUM



┃ Mitä asiakas odottaa ja miten voimme ylittää sen?

Miten voimme ylittää asiakkaidemme odotukset ja yllättää heidät positiivisesti?

Odotus Nordic Business Forumin naulakkopalveluille:

“Naulakkopalveluhenkilökunta palvelee minua ystävällisesti ja olen kuullut, että siellä jopa korjataan asiakkaiden vaatteita tapahtuman aikana!”

Tyypillinen odotus naulakkopalvelulle:

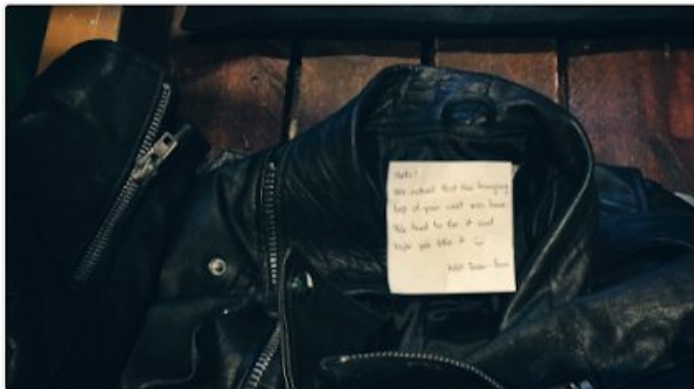
“Voin viedä takkini ja muut tavarani vaatesäilytykseen turvallisesti ja odottaa saavani ne sieltä takaisin tapahtuman jälkeen.”



jari lähdevuori
@jarilahdevuori

Follow

Nevermind the speakers. I'd come here just for the service. #likewhoa #saywhaaat #NBForum2017



7:50 AM - 2 Oct 2017

27 Retweets 224 Likes



6 27 224

Tweet your reply

NordicBusinessForum @NBForumHQ · Oct 2

Replying to @jarilahdevuori
Glad we were able to surprise you 🥰👍

1 6

jari lähdevuori @jarilahdevuori · Oct 2
I'm speechless. I have no speech.

(And loving it. Humbled thanks to the whole team out there. You guys rock! 🙌👏)

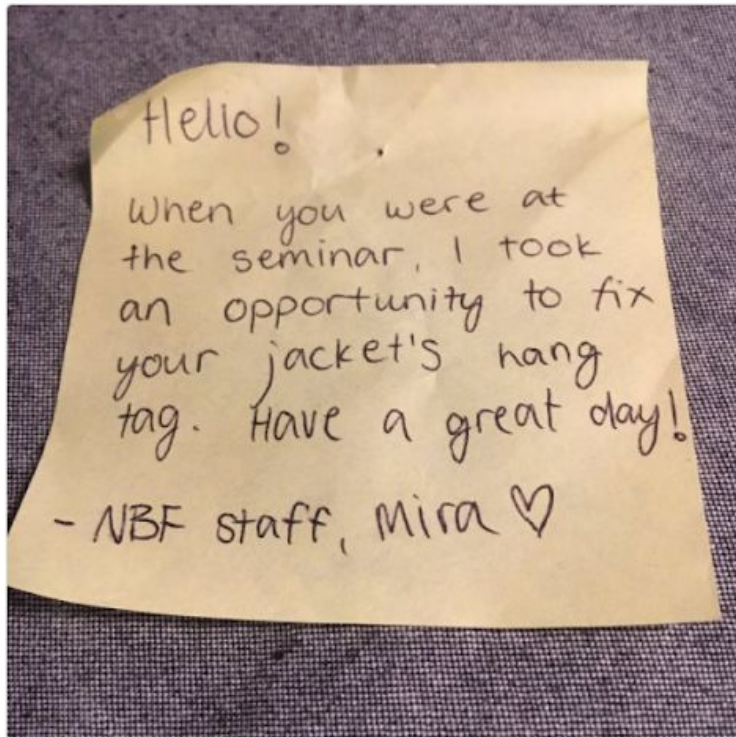
5

Päivi Salo
@Paivi_Salo

Follow

Narikalle mennessä parasta päivässä oli Sir Richard Bransonin elämänasenne. Sitten sain takkini narikasta. Kiitos! #NBForum2017 #wow #cx

Translate from Finnish



9:10 AM - 2 Oct 2017

61 Retweets 763 Likes



12 61 763

Kaisa Lipponen
@kailipp

Follow

Kiitos Sanna & muut #NBforum2017 tekijät. Jos ensi vuonna haette vielä lapset hoidosta, niin palvelukokemus on täydellinen 😊 #purpose

Translate from Finnish



7:21 AM - 3 Oct 2017

2 Retweets 56 Likes



1 2 56

Tweet your reply

Mirva Kipinoinen @MirvaK · Oct 4

Replying to @kailipp
Vau, kokonaisvaltaista palvelua! 🙌

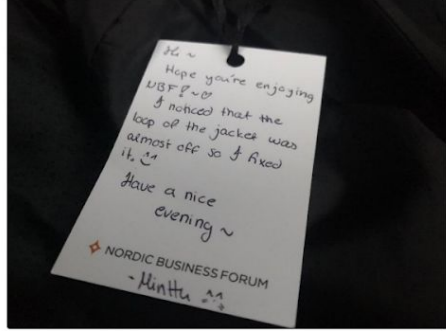
Translate from Finnish

1



ANGEL GOA
@angeigoa7

The stories are still rolling in...attendees are blown away by @NBForumHQ hospitality. #Networking #WorldClass #Speakers, this is worth paying for just for the experience! Prepare to be blown away! #businessasusual #NBForum2018



10:08 PM - 27 Sep 2018

2 Likes



Toni Uimonen
@tuimonen

Customer service. Thanks Emilia. #NBForum2018



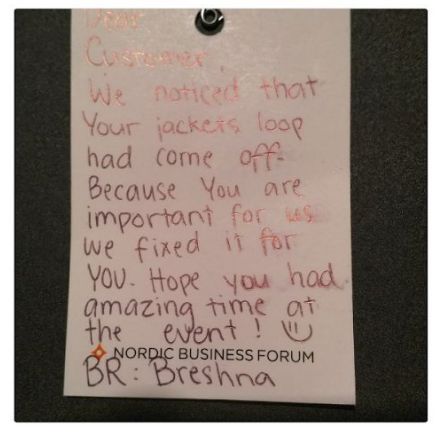
11:04 AM - 27 Sep 2018

11 Likes



Jyri Kuivala
@jyrikuivala

Takki narikkaan ja iloinen yllätys kun lenksu korjattu. Pyytämättä. #NBForum2018 #palvelu



12:06 PM - 26 Sep 2018

15 Likes



Susan Trast
@SusanTrast

Aivan huikean hyvää asiakaspalvelua! Kiitos Heidi! #haagahelia #NBForum2018



8:08 AM - 27 Sep 2018

10 Likes

NORDIC BUSINESS FORUM



Antti Isokangas
@Anttilisokangas

Ensimmäisen #NBForum2018 -päivän ylivoimaisesti vahvin esitys: se ystävällinen narikkatyöntekijä, joka korjasi pyytämättä ja yllättäen takkini rikkiäisen ripustuslenkin #asiakaskokemus #disruptio #renksujenamazon

11:43 AM - 26 Sep 2018

44 Likes



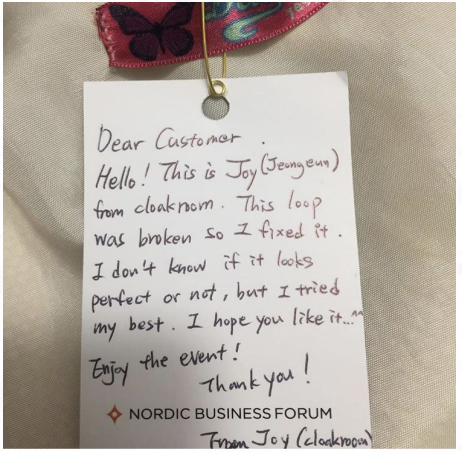
67 tykkäystä

niina_sainius Ja ei voi olla totta!!! Tulin tänään seminaariin eri takki päällä kuin eilen mut sekin oli näemmä hajalla... Ei huolta sain yliveritaisen ompelupalvelun tänäänkin! Ensi vuonna tuon NBF-seminaariin narikkaan muuttaman muun rikkiäisen vaatekappaleen aivan mahtavaa palvelua #nbforum2018



72 tykkäystä

tipsundaalsson Thank you #nbforum2018 for inspiring two days and also for this customer service gesture that was just amazing #customerexperience #asiakaskokemus #smallthingsmatter #innovativethinking #tulimutenhyvämieli



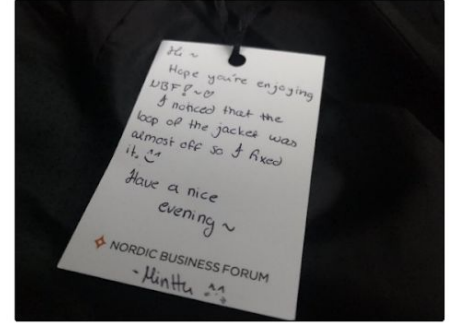
33 tykkäystä

evelinroasto How sweet is that! :) #nbforum2018



Ville Niemi
@villeniemi76

Now this is something I have to share.. what you'd call service! #NBForum2018



8:18 AM - 27 Sep 2018

8 Likes

Tweet your reply

Hanna Laurila @HannaMSLaurila · Sep 26
Replying to @Anttilisokangas
Joka vuosi luen vastaavista onnistumisista. Tulee ulkopuolisellekin hyvä mieli. Hienoa, että rohkaistaan näkemään ja tarttumaan pieniin auttamisen mahdollisuuksiin, joista jää vahva tunne jälki.

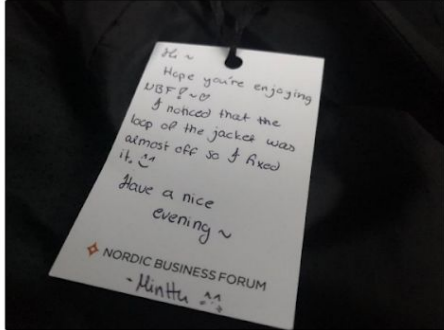
Nordic Business Forum @NBForumHQ · Sep 26
Replying to @Anttilisokangas
Hyvä kuulla, että päästiin yllättämään! 😊

Rainer Lindqvist @RTLindqvist · Sep 26
Replying to @Anttilisokangas
NB:ssa on maailmanluokan staabit

ANGEL GOA
@angelgoa7

Follow

The stories are still rolling in...attendees are blown away by @NBForumHQ hospitality. #Networking #WorldClass #Speakers, this is worth paying for just for the experience! Prepare to be blown away! #businessasusual #NBForum2018



10:08 PM - 27 Sep 2018

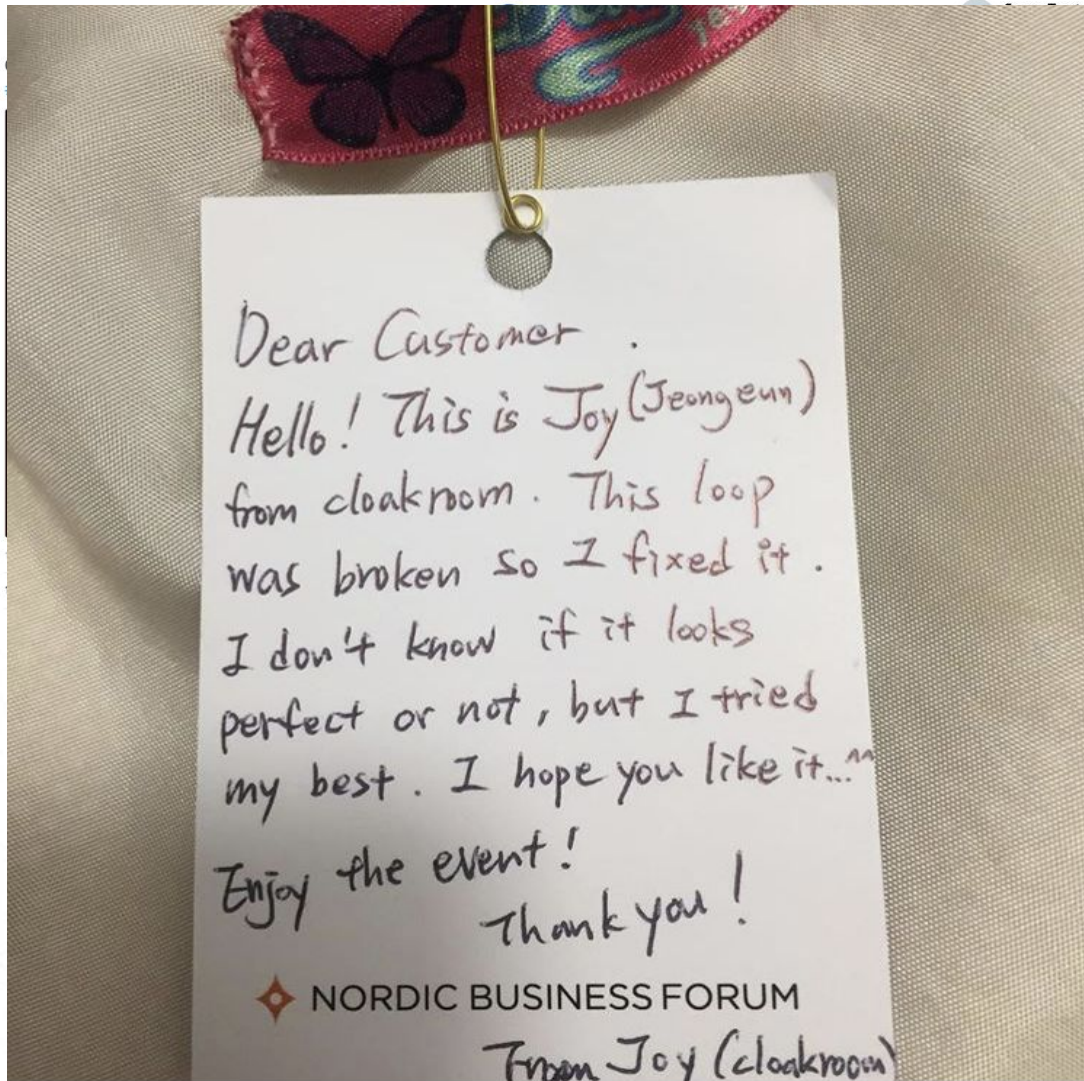
2 Likes

1 comment 2 retweets 1 share



67 tykkäystä

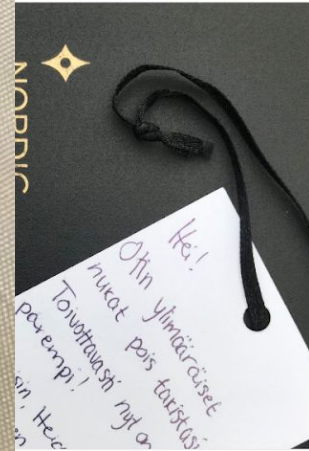
niina_sainius Ja ei voi olla totta!!! Tulin tänään seminaariin eri takki päällä kuin eilen mut sekin oli näemmä hajalla... Ei huolta sain ylivertaisen ompelupalvelun tänäänkin! Ensi vuonna tuon NBF-seminaariin narikkaan muutaman muun rikkiäisen vaatekappaleen 🙌 aivan mahtavaa palvelua 🙏 #nbforum2018



33 tykkäystä

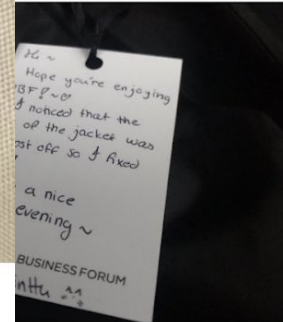
evelinroasto How sweet is that! :) #nbforum2018

hyvää asiakaspalvelua! Kiitos elia #NBForum2018



10 Likes

something I have to share.. what #NBForum2018



8 Likes

Rainer Lindqvist @RTLindqvist · Sep 26
Replying to @Anttilokangas
NBfssa on maailmanluokan staabil

NORDIC BUSINESS FORUM

Antti Isokangas
@Anttilokangas

Follow

Ensimmäisen #NBForum2018 -päivän ylivoimaisesti vahvin esitys: se ystävällinen narikkatyöntekijä, joka korjasi pyytämättä ja yllättäen takkini rikkiäisen ripustuslenkin #asiakaskokemus #disruptio #renksujenamazon

Translate Tweet

11:43 AM - 26 Sep 2018

44 Likes

4 comments 44 retweets 1 share

Tweet your reply

Hanna Laurila @HannaMSLaurila · Sep 26

Replying to @Anttilokangas
Joka vuosi luen vastaavista onnistumisista. Tulee ulkopuolisellekin hyvä mieli. Hienoa, että rohkaistaan näkemään ja tarttumaan pieniin auttamisen mahdollisuuksiin, joista jää vahva tunne jälki.

Translate Tweet

3 Likes

Nordic Business Forum @NBForumHQ · Sep 26

Replying to @Anttilokangas
Hyvä kuulla, että päästiin yllättämään! 🙌

Translate Tweet

1 Like

Ennen kaikkea:

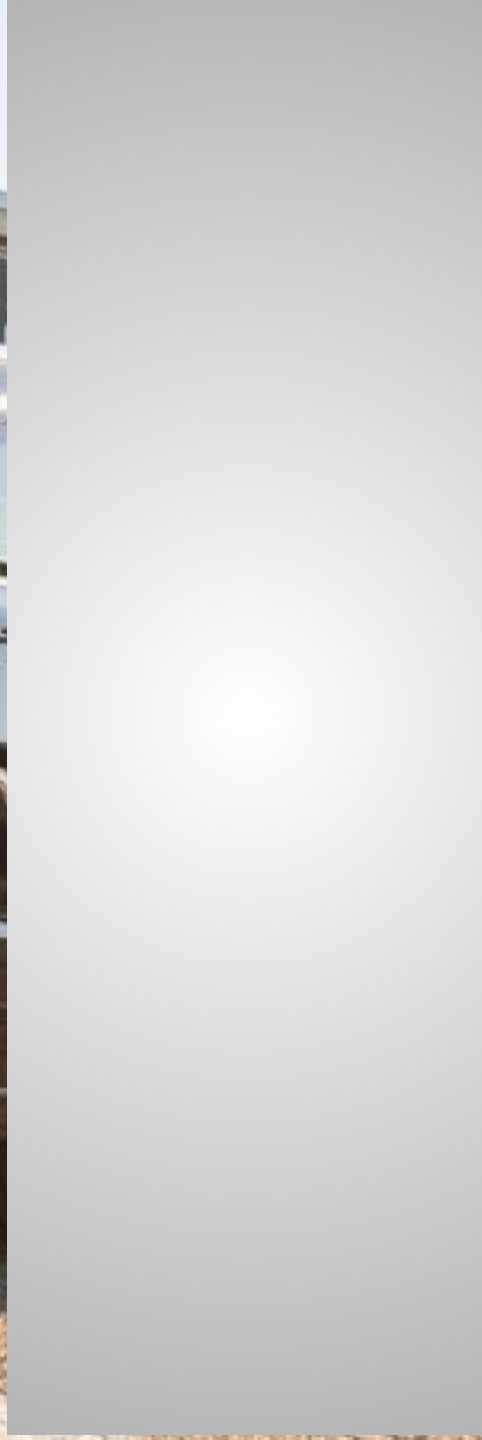
**Asiakaskokemus on mindset,
asenneasia.**

**Yhteisesti sovitut toimintatavat +
(sopivasti) liikkumavapautta**

“You can be the person
who makes everybody
feel like a **Somebody.**”

**Henkilökunnan
tilanteenlukutaito +
halu ja kyky ylittää
odotukset**







Julia Møller
CO-ordinator

NORDIC BUSINESS FORUM
Staff
Julia Møller
Nordic Business Forum

“Nobody likes plastic roses”



“OK” palvelu

vs.

Ylivertainen asiakaspalvelu

Henkilökunta on paikalla fyysisesti, mutta ei henkisesti läsnä. Passiivinen lähestymistapa.

Henkilökunta on **aktiivisesti läsnä niin fyysisesti kuin henkisesti.**

Asiakkaisiin reagoidaan, kun asiakas tekee aloitteen.

Proaktiivinen ote asiakkaisiin ja **kitkaton, energisoiva tapa** käsitellä asiakastilanteet ja kohtaamiset.

Henkilökunnan kehon kieli ja yleisolemus eivät ole avoimia ja helposti lähestyttäviä.

Ystävällinen katsekontakti, hymy & hyvät vibat! Kehonkieli on avoin ja kutsuu vuorovaikutukseen.

Standardisoitua palvelua kaikille asiakkaille.

Henkilökohtaisen tuntuista palvelua jokaiselle asiakkaalle. Kohtelemme asiakasta kuin parasta ystäväämme.

Asiakkaiden ongelmatilanteet delegoidaan eteenpäin ja vedotaan siihen, että niistä päättää joku muu (ylempi taho).

Asiakastilanteet ratkaistaan ripeästi asiakaspalveluhenkilökunnan omasta toimesta.

Henkilökunta tekee sen (minimin), mikä heiltä odotetaan

Henkilökunta panostaa siihen, että voi **positiivisesti yllättää** asiakkaan ja saada heidät tuntemaan itsensä **erityisiksi.**

Yhteys asiakkaaseen jää pintapuoliseksi.

Tunneyhteys asiakkaaseen syntyy ja vahvistuu.

Erietyisvinkkejä

Vinkkilista tapahtumajärjestäjille

ASIAKASKOKEMUS

Näin ylität asiakkaasi odotukset: 6 tärppiä tapahtumatekijälle

Nordic Business Forumin asiakaskokemusjohtaja Salla Seppä kehottaa kohtelemaan asiakasta kuin ystävää. Se on helppo tapa luoda empaattisuutta käytännön tasolla.



Nordic Business Forumin asiakaskokemusjohtaja Salla Seppä. KUVA: Sam Jansen

Peter Tammenheimo

1.1.2022

Päivitetty viimeksi 20.1.2022 klo 06:43:59.

TILAA LEHTI



Kohtaamisia ja tukea kasvuun tapahtumien tekijöille ja toimistoille.

Tilaa Evento

LUETUIMMAT

- 1 RAVINTOLAT** | Mikä on Tampereen paras ravintola? Tässä äänestyksen top 50
- 2 KALA** | Bistron ja kalakaupan yhdistelmä vetää nyt lounasasiakkaita Helsingissä – mutta pari vuotta siihen meni
- 3 BURGERIT** | Helsingin parhaat burgerit: äänestyksen top 15 -ravintolat
- 4 RAVINTOLAT** | Ex-jääkiekkoliija pyörittää kahta ravintolaa Tampereella – uusi ura on ollut täynnä yllätyksiä: "Ihmiset ovat erittäin värikkäitä"
- 5 RESEPTIT** | Ukrainan lohturuoka on borssikeitto, ja sitä tarjoamalla voit

Asiakaskokemus: 6 tärppiä

- 1. Selvitä asiakkaiden odotukset.** Odotusten ylittäminen on vaikeaa, jos ei tiedä, mitä odotukset ovat. On myös tärkeää seurata, mitä alalla tapahtuu ja mitä asiakkaasi ovat ehkä jo kokeneet muissa tapahtumissa. Pystyttekö tekemään ne vielä paremmin, sujuvammin tai ikimuistoisemmin?
- 2. Suunnittele tapahtumasi asiakaspolku tarkkaan.** Suunnittele myös hetket kohtaamispisteiden välissä. Miten asiakasta johdatetaan eli tietääkö hän koko ajan, mitä seuraavaksi tapahtuu, mistä hän löytää tarvitsemansa asiat ja niin edelleen. Koettu tunne siitä, että asiakkaasta välitetään ja huolehditaan, edesauttaa sitä, että asiakas kokee asioiden menevän jopa odotettua paremmin ja sujuvammin.
- 3. Vastuuta ja valtuuta.** Hyvin suunnitellun prosessin lisäksi tarvitaan tilannetajua ja henkilökunnan valtuuttamista ratkaisemaan asiakastilanteita asiakkaan edun mukaisesti. On mahdotonta antaa tarkkoja ohjeita jokaisen tilanteen varalta. Tee selväksi, että henkilökunnan kykyyn ratkaista tilanteet luotetaan.
- 4. Ota ongelmatilanteet mahdollisuutena.** Haastavissa tilanteissa asiakkaan väliaikaisesti laskenut tunnelma saadaan usein palautettua, kun virheet myönnetään, tilanne korjataan ja harmi hyvitetään saman tien. Asiakkaista tulee entistäkin onnellisempia ja sitoutuneempia, kun reklamaatio tai muu ongelmatilanne hoidetaan empaattisesti ja ripeästi.
- 5. Luo henkilökohtaisuuden tunnetta kohtaamisiin.** Jokainen meistä arvostaa sitä, että meidät huomioidaan yksilönä. Rohkaise henkilökuntaa hakeutumaan asiakkaan kanssa samalle aaltopituudelle ja palvelemaan häntä mahdollisimman henkilökohtaisesti.
- 6. Vuorovaikuta.** Ole aktiivinen somessa, kommentoi ja jaa asiakkaidesi tarinoita. Asiakkaiden suositukset ja hyvät kokemukset ovat parasta markkinointiviestintää.

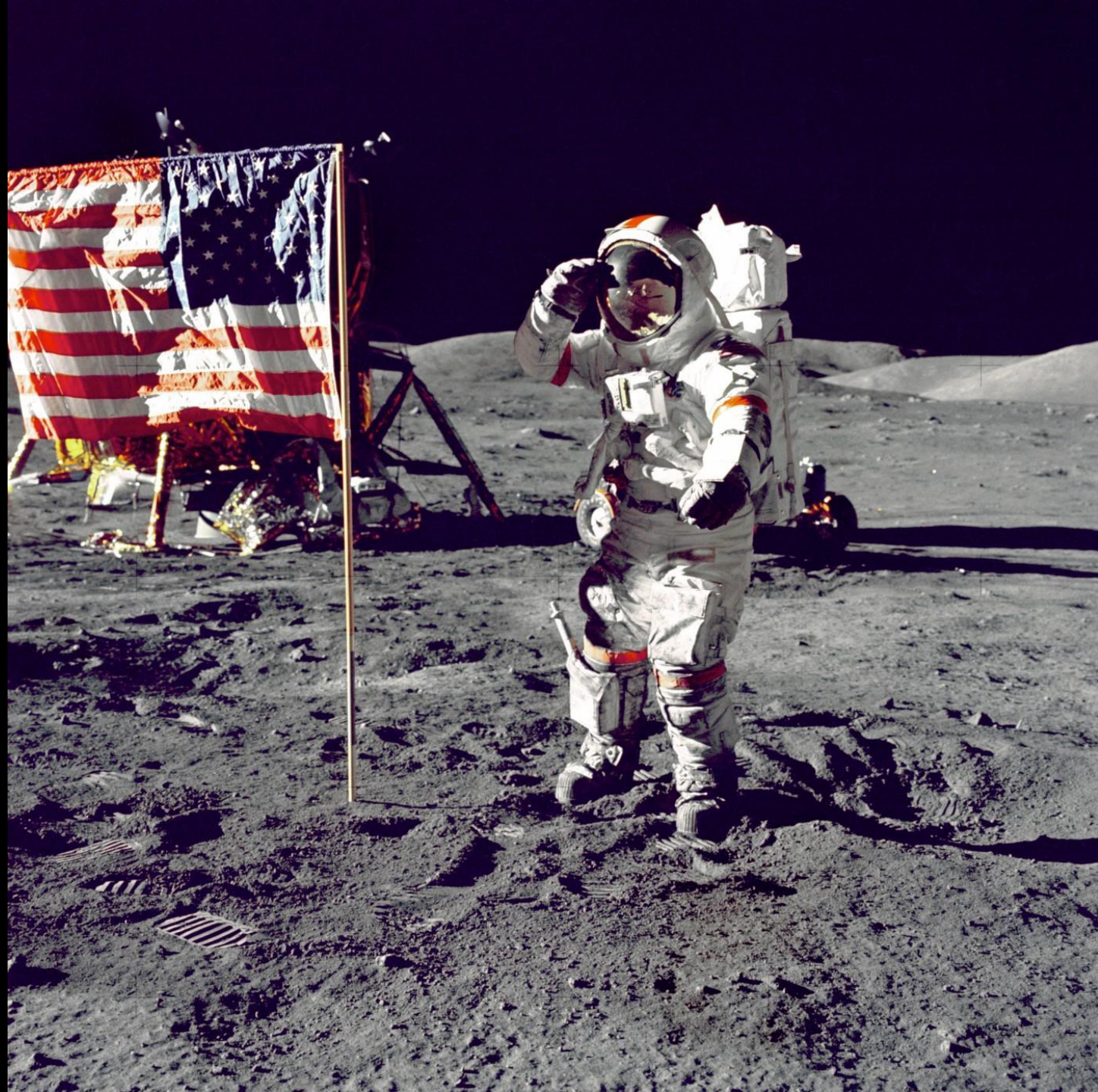
Huippu-loppu-sääntö (Kahneman)

Ihmiset muistavat kokemuksensa
huipun/huiput* alun ja lopun lisäksi.

*Kokemuksen huippu voi olla **negatiivinen** tai **positiivinen**

**Luo huippuja, eli
erityisen merkityksellisiä hetkiä,
jotka haluat osallistujien muistavan.**

**Asiakaskokemuksen luominen on
erinomainen tapa tuoda
merkityksellisyyttä jokaisen työhön.**



“ I’VE LEARNED THAT PEOPLE WILL FORGET
WHAT YOU SAID, PEOPLE WILL FORGET WHAT
YOU DID, BUT PEOPLE WILL NEVER FORGET
HOW YOU MADE THEM FEEL.”

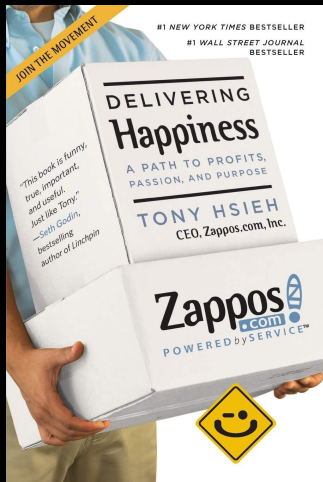
-Maya Angelou



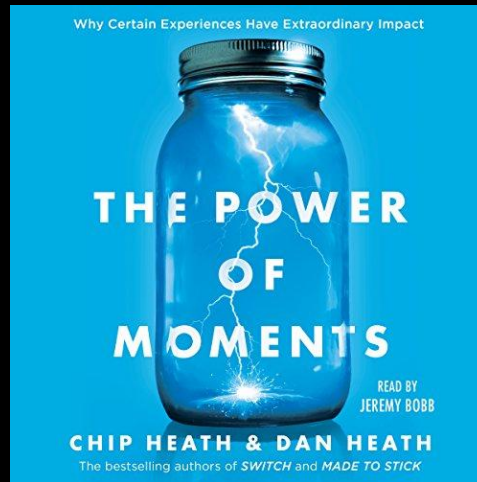
Luku- ja kuuntelusuosituksia

#asiakaskokemus #cx #customerexperience

Tony Hsieh:
“Delivering Happiness
A Path to Profits,
Passion and Purpose”
(2013)



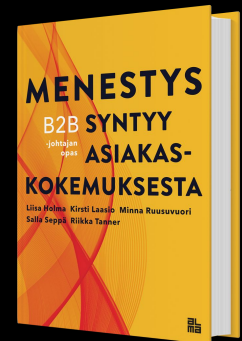
Chip Heath, Dan Heath:
“Power of Moments:
Why Certain
Experiences Have
Extraordinary Impact”
(2017)



Minna Killström:
“Vetoa tunteisiin:
Luo parempaa
asiakaskokemusta ja
parempia asiakassuhteita”
(2020)



**Holma-Laasio-Ruusuvuori
-Seppä-Tanner:**
“Menestys syntyy
asiakaskokemuksesta:
B2B-johtajan opas”
(2021)



+ podcast



Menestys syntyy
asiakaskokemuksesta

Menestys syntyy asiakaskokemuksesta



Menestys syntyy asiakaskokemuksesta on podcast, jossa kuullaan suomalaisten johtajien ajatuksia ja oppoja asiakaskokemuksen johtamisesta B2B-ympäristössä. Käsittelemme aiheita liiketoiminnan, kasvun ja kilpailuedun näkökulmista. Tervetuloa mukaan!

Pidetään yhteyttä!

Salla Seppä
Asiakaskokemusjohtaja, CXO
Nordic Business Forum
salla.seppa@nbforum.com
+358 50 480 1055

@SeppaSalla
[linkedin.com/in/sallaseppa](https://www.linkedin.com/in/sallaseppa)

