

Hyvä asiakaskokemus: Mitä hyötyä isännöitsijälle ja miten voit vaikuttaa siihen?

JOHANNA KANNAS
1.10.2021



IsännöintiLiitto



**Asiakaskokemuksesta avain
isännöintialan imagon uuteen
aikaan?**



Asiakaskokemuksesta menestystekijä

- Työntekijäkokemus
- Asiakasymmärrys
- Tavoitteet
- Koko organisaation sitoutuminen

Asiakaskokemuksen rakentaminen on tahtotila.



“ **Mistä asiakaskokemus koostuu?**



70%



Tunnekokemuksen rakennuspalikat

- Aito kiinnostus asiakasta ja tämän tilannetta kohtaan
- Halu palvella hyvin
- Kehitetään toimintaa asiakkaan kokemus huomioiden

Kun ”asiakaskokemuksen sydän” eli perustoiminta ja prosessit on kunnossa, voidaan luoda odotukset ylittäviä wow-kokemuksia.



Mitä hyötyä hyvästä asiakaskokemuksesta on isännöitsijälle?

- Arvostuksen ja ymmärryksen lisääntyminen
- Työn merkityksellisyys
- Sujuvampi yhteistyö
- Toimintamallien kehittäminen
- Vähemmän ”tulipalojen sammuttelua”, enemmän aikaa asiantuntijuudelle





Vinkkejä isännöitsijälle

- Viestintä
- Kokoukset
- Pelisäännöt ja perehdytys
- Asiakkaiden yhteydenottojen hallinta
- Palautteen kysyminen ja hyödyntäminen

Miksi asiakaskokemukseen kannattaa panostaa?

- Alan ja ammatin arvostus
- Alan houkuttelevuus
- Luottamus
- Menestys
- Työn merkityksellisyys

