

Asiakaspalautteen keräämisellä vauhtia kehittämiseen

RETTO

Linda Koivunen
Kehitysjohtaja, Retta Isännöinti Oy

Liian usein ensimmäinen isännöintiyhtiön saama palaute tulee sopimuksen irtisanomisen muodossa. Miten rakentavaa palautetta voisi saada jo aikaisemmin toiminnan kehittämisen tueksi?

Isännöinti-lehti, 12/2023



Palautetta hyvän sään aikaan

Liian usein ensimmäinen isännöintiyhtiön saama palaute tulee sopimuksen irtisanomisen muodossa. Miten rakentavaa palautetta voisi saada jo aikaisemmin toiminnan kehittämisen tueksi?

Teksti Mari Schilit, Kuva Antonio Rodriguez, Adobe Stock

Palautte alate on isännöintiyhtiölle monipuolinen juttu. Helposti ajatellaan, että hyvin menee, kun on tosi hiljasta.

Isännöintijä, toimitusjohtaja Arttu Lehtonen isännöinti Warmasta sanoo kuitenkin, että mitä enemmän palautetta – jopa reklamaatioita – saa, sitä helpompi on kehittää yritystä ja sen palveluita. – Muutoksia se on sellaista omassa pöytäkirjassa puheeksi. Jollei saa mitään palautetta miten ollaan onnistunut, niin sitten ollaan vain tosi tyytyväisiä, kun ollaan niin hyviä, Lehtonen virmittää.

Jotta se ensimmäinen reklamaatio ei olisi myös viimeinen, Lehtonen haluaa kannustaa taloyhtiötä palautteen antamiseen ja isännöintijä palautteen pyytämiseen. Hänen mukaansa taloyhtiössä ollaan tyytyväisiä, kun isännöinti pyytää palautetta avoimesti. Lisäksi palautteen ja reklamaation antaminen täytyy myös tehdä asiakkaalle helpoksi.

– Ei niin, että mahdollisuus on pilloitettu jonnekin neuvottelulle viuhkaan kuten lentoyhtiöllä. Etää pitää laittaa näytöksi väärinpäin, että ilmestyy linkki, josta voi ehkä palua täydenkuun aikaan, hän kirjittää.

Palautteen keräämisessä Lehtonen lupauttaa vaihtomuden puolesta. Kertyvä data paljastaa trendit tehokkaasti.

”
Kun palautetta saadaan, täytyy myös päättää, mitä sillä tehdään.

– Kun pidetään yhtiökokous, kuinka helppoa olisi kerätä palautetta luttamalla QR-koodi seinälle. Kuraa tämä ja vastaa kahteen kysymykseen isännöintiä näin asiantuntemuksesta ja kokouksen ilmapöytäkirjasta, Lehtonen visioi.

PALAUETPROSESSIT KUNTOON

Kun palautetta saadaan, täytyy myös päättää, mitä sillä tehdään.

Isännöinti Warmassa reklamaatioon vastaa aina toimitusjohtaja. Asiakas saa kiitosviestin, jossa palautetta hvataan käsitellä ensi tilassa ja vastata siihen viikon sisällä.

– Sitä menee kalenterini muistutus kolmen päivän päähän, Lehtonen sanoo.

Hän korostaa, että reklamaatioita ei ole syytä pelätä. Virheitä tulee, kun ihmiset ovat tekemistössä. Ilmeisesti oli viimeksi viime viikolla tapaus, jossa mietitty palauteprosessi osoitti vahvuutensa.

– Sitä se taito vasta mitäänkin, kun reklamaatio tulee: Miten siihen reagoidaan?

Tässä tapauksessa asiakas veti pois kaikki vaati-muksensa ja kiitti tavasta hoitaa asia.

– Se oli hyvää palautetta siitä, että on ajatella oikean suunnitelmasti, Lehtonen sanoo.

Hän toteaa, että mitä enemmän kokemusta

Rettan tapa tehdä isännöintiä

RETTA



Muutosmatkamme asiakaspalautteen keräämisessä ja hyödyntämisessä



Mistä lähdimme liikkeelle

- Asiakastyytyväisyyttä mitattiin 1-2 kertaa vuodessa
- Juurisyihin pureutuminen haastavaa
- Asiakaspalautetta kerättiin systemaattisesti vain hallituksen jäseniltä, ei osakkailta, asukkailta tai muilta sidosryhmiltä
- Ei yhtenäistä prosessia palautteiden käsittelyyn
- Ei näkyvyyttä palvelutasoon, laatuun, työntekijöiden suoritukseen ja asiakkaiden tyytyväisyyteen
- Tyytymättömyys ja isännöintisopimusten irtisanomiset tulivat usein yllätyksenä

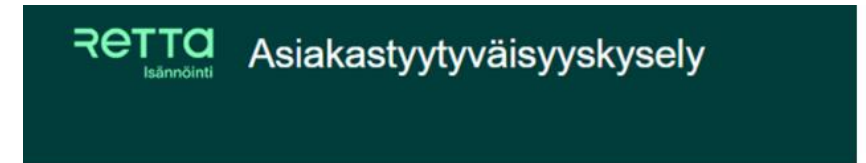
Missä olemme nyt

- Asiakastyytyväisyyttä mitataan jatkuvasti, jokaisen palvelutapahtuman jälkeen
- Palautteilla yhteys alkuperäiseen tapahtumaan, jolloin juurisyiden löytäminen helpompaa
- Palautetta pyydetään kaikilta asiakkailta
- Palautteiden käsittelylle yhtenäiset pelisäännöt. Raportit ovat helppokäyttöisiä.
- Asiakastyytyväisyys osana Rettan laadunhallinnan mallia sekä johtamisjärjestelmää
- Pystytään reagoimaan ongelmiin heti
- Palautteita hyödynnetään toiminnan ja palveluiden kehittämisessä. Myös onnistumiset tulevat näkyväksi.

Jatkuvaan asiakaspalautteen keräämiseen siirtymisellä on ollut merkittävä vaikutus toimintamme ja yrityskulttuurimme kehittämiseen

Tapahtumakohtainen asiakastyytyväisyyskysely

- Kyselyt lähtevät automaattisesti puheluiden, palvelupyyntöjen ja hallitusten kokousten jälkeen
- Kysely lähtee kun asiakkaan palvelupyyntö ratkaistaan tai kun kokouksen pöytäkirja lähetetään allekirjoitukselle
- Kysely toimitetaan joko sähköpostilla tai tekstiviestillä
- Kysymyspatteristo riippuu tapahtumatyypistä, suosittelukysymys (NPS) on yhteinen kaikille
- Työntekijät näkevät omat palautteensa, esihenkilöt koko tiiminsä palautteet
- Hyödynnämme Microsoftin Dynamics, Customer Voice ja PowerBI -työkaluja



1. Mitä mieltä olet Retta Isännöinnin järjestämästä kokouksesta?

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Kokous oli hyvin valmisteltu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöitsijän toiminta oli asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöitsijä hallitsi kokouksen asiakokonaisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Miten todennäköisesti suositteisit Rettan palvelua tämän kokouksen perusteella ystävälle tai työtoverille? *

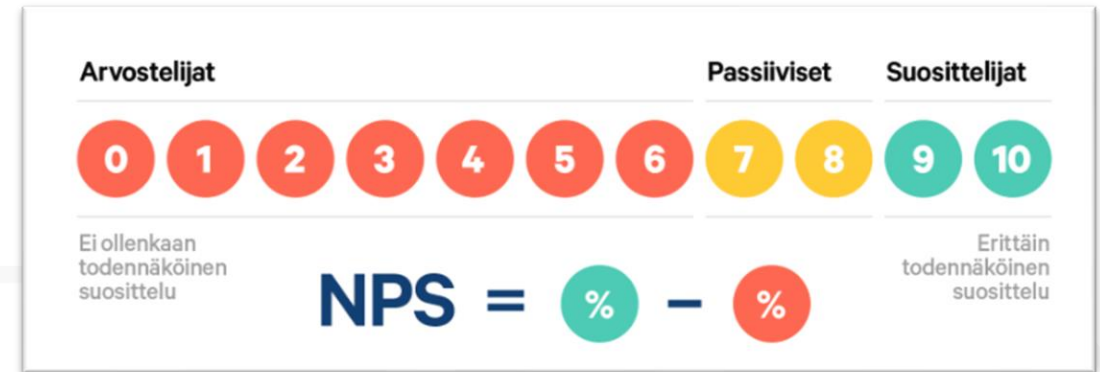
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
En iainkaan todennäköisesti					Erittäin todennäköisesti					

3. Haluatko vielä kertoa lisää saamastasi palvelusta?

Kirjoita vastaus

NPS = Net Promoter Score

- Kansainvälisesti käytetyin asiakaskokemuksen ja suositteluhaluuden mittari
- Vastausasteikko
 - 9-10 = suosittelijat
 - 7-8 = passiiviset / neutraalit
 - 0-6 = arvostelijat
- Tulos ilmoitetaan kokonaislukuna -100 ja 100 välillä
- Tärkeää seurata trendiä



Kysymyksiä?

linda.koivunen@retta.fi
+358 44 501 2991

