

ASIAKASTYÖ

Asiakastyö-kyselyn tavoitteena on kartoittaa esimerkiksi sitä, koetaanko asiakastyö kuormittavana vai innostavana. Voit halutessasi muokata kyselyä ja jättää pois tai lisätä väittämiä/kysymyksiä. Mikäli teillä on sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita tai eri asiakasryhmiä, voit saatteessa opastaa, mihin haluat kyselyn tällä kertaa suunnata, sekä määritellä tarkemmin, mitä tarkoitat asiakastyöllä juuri teillä (esim. onko asiakas vanhus vai vanhuksen omaiset). Hae ideoita uusien kysymysten luomiseen muista kyselyistä.

Miten tyytyväinen olet siihen, miten hyvin asiakastyö sujuu teillä noin ylipäätään?



Asiakastyö voi vaihdellen innostaa tai kuormittaa. Arvioi, miten eri tai samaa mieltä olet seuraavien asiakastyötä kuvaavien väitteiden kanssa.

	1=Täysin eri mieltä	2=Jokseenkin eri mieltä	3=Jokseenkin samaa mieltä	4=Täysin samaa mieltä
Saan asiakkaista energiaa työhöni.	1	2	3	4
Onnistumiset asiakkaiden kanssa auttavat jaksamaan työssäni.	1	2	3	4
Puhetyyliini asiakastilanteissa on sävyiltään myönteinen.	1	2	3	4
Puhetyyliini sävy asiakastilanteissa on arvostava.	1	2	3	4
Saan asiakkailtani pääsääntöisesti hyvää palautetta.	1	2	3	4
Teen asiakastyötä sopivan itsenäisesti.	1	2	3	4
Voin tehdä asiakastyötä niin, että se on linjassa omien arvojeni/periaatteideni kanssa.	1	2	3	4
Olen mielelläni tekemisissä asiakkaiden kanssa.	1	2	3	4
Asiakkaani eivät herätä minussa pelon tunteita.	1	2	3	4
Tunnen itseni varmaksi asiakastilanteissa.	1	2	3	4
Tiedän hyvin, mitä asiakkaani odottavat minulta.	1	2	3	4

Arvioi, miten eri tai samaa mieltä olet seuraavien asiakastyötä kuvaavien väitteiden kanssa.

	1=Täysin eri mieltä	2=Jokseenkin eri mieltä	3=Jokseenkin samaa mieltä	4=Täysin samaa mieltä
Minulla on tunne, että pystyn palvelemaan asiakkaitani riittävän hyvin.	1	2	3	4
Minusta tuntuu, että saavutan asiakastyölle asetetut tavoitteet.	1	2	3	4
Minusta tuntuu, että onnistun pääsääntöisesti täyttämään asiakkaideni tarpeet.	1	2	3	4
Minulla on riittävästi osaamista, jotta voin toimia onnistuneesti asiakkaiden kanssa.	1	2	3	4
Minulla on riittävästi tietoa siitä, mitä asiakkaani minulta odottavat.	1	2	3	4
Minulla on riittävästi tietoa muista palveluista, joihin voin tarpeen mukaan ohjata asiakkaitani.	1	2	3	4

Jos alla olevista arvosanoista 10 on täydellisesti onnistunut asiakas(palvelu)tilanne, niin minkä arvosanan antaisit tämänhetkiselle työpaikkasi tarjoamalle asiakastyölle noin ylipäätään?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Jos arvosana ei ole tällä hetkellä 10, kerro ainakin muutamia asioita, joita muuttamalla/lisäämällä tai vähentämällä arvosana nousisi – esimerkiksi vähintään yhden pykälän tai enemmän. (Huom. Tämä kysymys on tarkoitettu käytettäväksi yhdessä em. arviokysymyksen kanssa.)

Kuvaa lyhyesti viimeaikainen onnistumisesi asiakastyössä. Mitä siinä tapahtui, ja miten se vaikutti asiakkaaseen – entä sinuun itseesi? Mitä opit tästä tilanteesta?

Vinkki! Kerää onnistumisia vaikka pelkästään. Kuvaile niitä tulosten käsittelyssä lyhyesti yleisesti, tai pyydä työntekijöitä kertomaan niitä toisilleen siten, että jokainen kertoo ja kuulee useamman tarinan. Tämä sopii hyvin esimerkiksi kehittämispäivän tai muun tapaamiseen alkuun, se nostaa tunnelmaa ja energisoi. Samalla kaikki saavat puhua omasta työstään ja jakaa kokemuksia.

Kerro, mitkä asiakaspalveluun/asiakastyöhön liittyvät asiat tai käytännöt ovat työpaikallasi kunnossa. Mikä siinä toimii erityisen hyvin, ja mistä voitte olla työpaikkana ylpeitä?

Kerro, minkä asioiden tai käytäntöjen muuttaminen voisi parantaa asiakaspalvelun/asiakastyön laatua työpaikalla? Kerro, minkä tekemisessä haluaisit itse olla mukana?

Missä määrin asiakastyö kaipaa kehittämistä työpaikallasi juuri nyt?

Ei kuulu tärkeisiin tai kiireellisiin kehittämiskohteisiin.

Kehittäminen olisi ihan hyväksi, mutta ei kovin kiireellistä.

Kuuluu tärkeisiin ja kiireellisiin kehittämiskohteisiin.

Millä tavoin asiakastyö liittyy työhyvinvointiisi?

Asiakaskohtaukset pääsääntöisesti energisoivat/piristävät minua.

Asiakaskohtaukset eivät juurikaan tuo tai vie minulta energiaa.

Asiakaskohtaukset vievät minulta enemmän energiaa kuin toivoisin.