

# SISÄLLYS

<b>Alkusanat</b>	<b>9</b>
<b>Johdanto</b>	<b>13</b>
<b>1 Asiakas ja asiakasnäkökulma</b>	<b>17</b>
1.1 Kuka on asiakas?	17
1.2 Mitä tarkoittaa asiakasnäkökulma?	19
1.3 Mitä asiakas ostaa?	26
1.4 Miten asiakkuutta ja asiakkaita kannattaa ajatella?	28
1.5 Asiakas on ihminen ja toimii ihmisen lailla	31
<b>STRATEGINEN LIIKETOIMINNAN SUUNNITTELU</b>	
<b>2 Perusbisnes ja -strategiat asiakasrajapinta-työskentelyn tukena</b>	<b>41</b>
2.1 Perusstrategiat rajapintojen pohjana	41
2.2 Luovuus liiketoiminnan suunnittelussa	42
2.3 Walt Disney ja luovuus	44
2.4 Mahdottoman kohtaaminen	46
2.5 Ajattele suuria asioita	49
2.6 Näkökulmien vaihtaminen	50
2.7 Systeemiajattelu	51
2.8 Yritystoiminnan menestystekijät	52
2.9 Tulevaisuus	54
<b>3 Asiakaslähtöisen vision ja mission luominen</b>	<b>58</b>
3.1 Visio	58
3.2 Missio	63
3.3 Visioiden saattaminen käytäntöön	64

3.4	Esimerkki vision maastouttamisesta: tulokortti	69
3.5	Tarinoiden voima strategioiden ja tavoitteiden maastouttamisessa	73
3.6	Strategiatyöskentelyä käytännössä	81

## **ASIAKASRAJAPINTATYÖSKENTELEN SUUNNITTELU**

<b>4</b>	<b>Asiakasrajapintatyöskentelyn lähtökohdat</b>	<b>87</b>
4.1	Perusstrategiat asiakasrajapintatyöskentelyn tukena	87
4.2	Yrityksen arvot toiminnan tukena	91
4.3	Sisäinen tiedonkulku kuntoon	94
4.4	Toimintaprosessit asiakassuhteiden hoitamisen tukena	96
4.5	Avain- ja ydinprosessien sovittaminen asiakkaiden tarpeisiin	101
4.6	Yhteenvedo yrityksen sisäisistä haasteista onnistuneelle asiakasrajapintatyöskentelylle	102
<b>5</b>	<b>Oikealla tiedolla tulokseen</b>	<b>105</b>
5.1	Kilpailukykyä kilpailijatuntemuksen avulla	106
5.2	Asiakastiedolla pohjaa rajapinta työskentelylle	108
5.3	Mistä ja miten tietoa saa ja miten sitä kannattaa hyödyntää?	113
5.4	Tietojärjestelmät asiakasrajapinta työskentelyn tukena	116
<b>6</b>	<b>Asiakasrajapintatyöskentelyn suunnittelu</b>	<b>121</b>
6.1	Asiakkuuden vaiheet	124
6.2	Asiakasvisio, -tavoitteet ja -strategiat	130
6.3	Uskalla olla myönteisesti erilainen!	135
6.4	Asiakasohjelmien luominen	143
6.5	Tulosten seuranta ja mittaaminen	151

# ASIAKASRAJAPINTA-TYÖSKENTELY KÄYTÄNNÖSSÄ

<b>7 Asiakaskohtaamiset ratkaisevat tuloksen</b>	<b>161</b>
7.1 Luottamuksen rakentaminen	161
7.2 Kaikki tekeminen tai tekemättä jättäminen näkyvä	165
7.3 Asiakaspalvelun on tultava sydämestä!	168
7.4 Vihjeitä erinomaisen asiakaspalvelun luomiseen	179
7.5 Esimerkkejä käytännön asiakasrajapinta työskentelystä	185
7.6 Yhteenveto erinomaisen asiakaspalvelun ja asiakasrajapintatyöskentelyn erityispiirteistä	191
<b>Lopuksi</b>	<b>193</b>
<b>Kirjoittajista</b>	<b>197</b>
<b>Inspiraation lähteitä</b>	<b>199</b>