

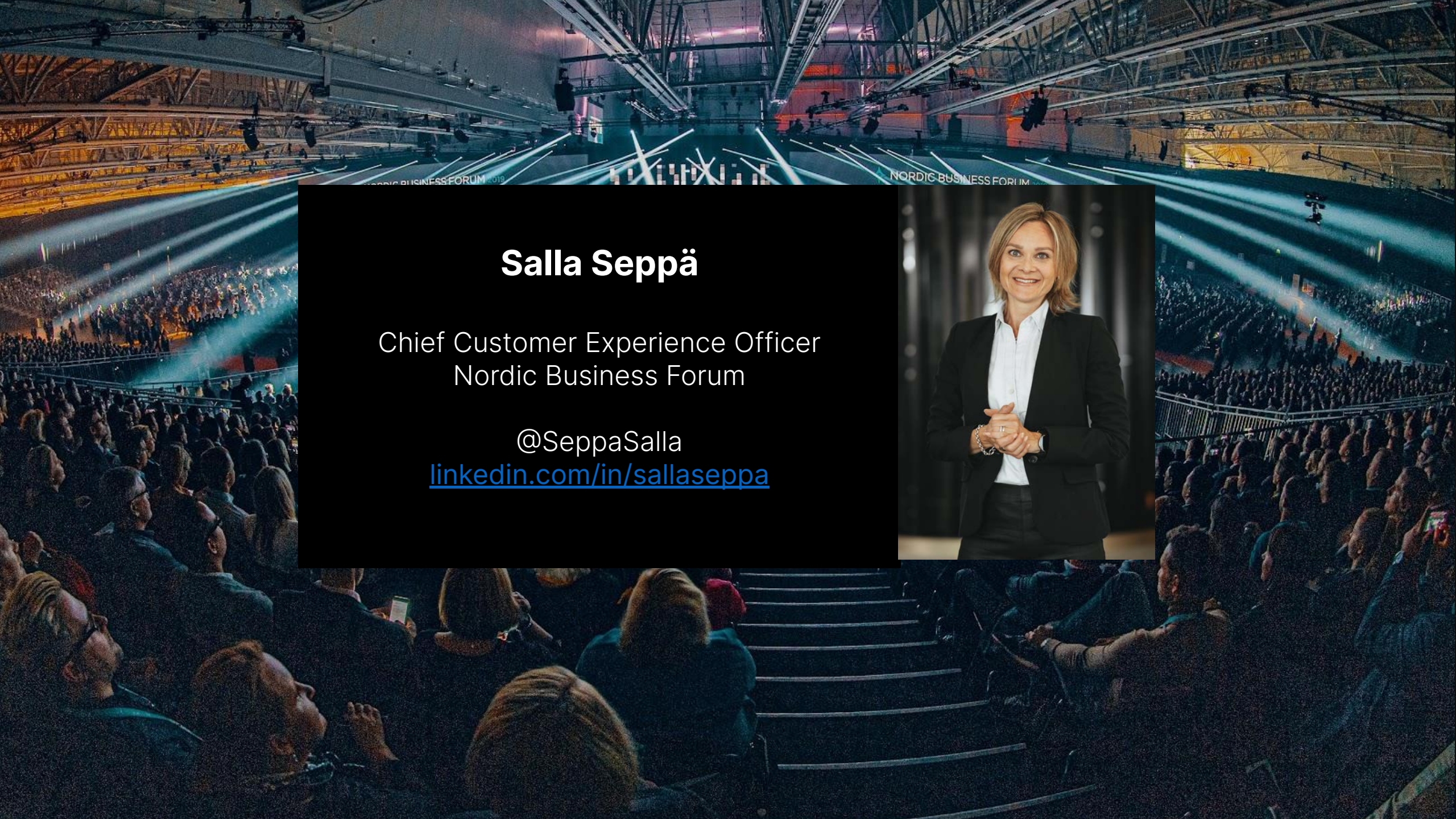
Unohtumaton yritystapahtuma, ikimuistoinen asiakaskokemus

Finland Convention Bureau'n 50-vuotisjuhlaseminaari
12.3.2024

Salla Seppä



- 1 Nordic Business Forumin (NBF) tarina**
- 2 Miksi asiakaskokemus?**
- 3 Ikimuistoinen asiakaskokemus: case NBF**
- 4 Sallan parhaat vinkit**



Salla Seppä

Chief Customer Experience Officer
Nordic Business Forum

@SeppaSalla

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



NOKIA



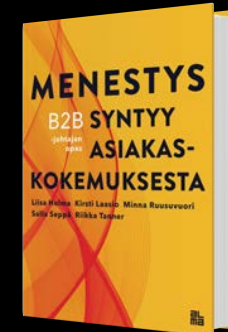
2001

2014

2016

2021

2023





2014

2016

Saku Tuomisen
somepostaus

14.10.2014



- 1 Nordic Business Forumin (NBF) tarina**
- 2 Miksi asiakaskokemus?**
- 3 Ikimuistoinen asiakaskokemus: case NBF**
- 4 Sallan parhaat vinkit**

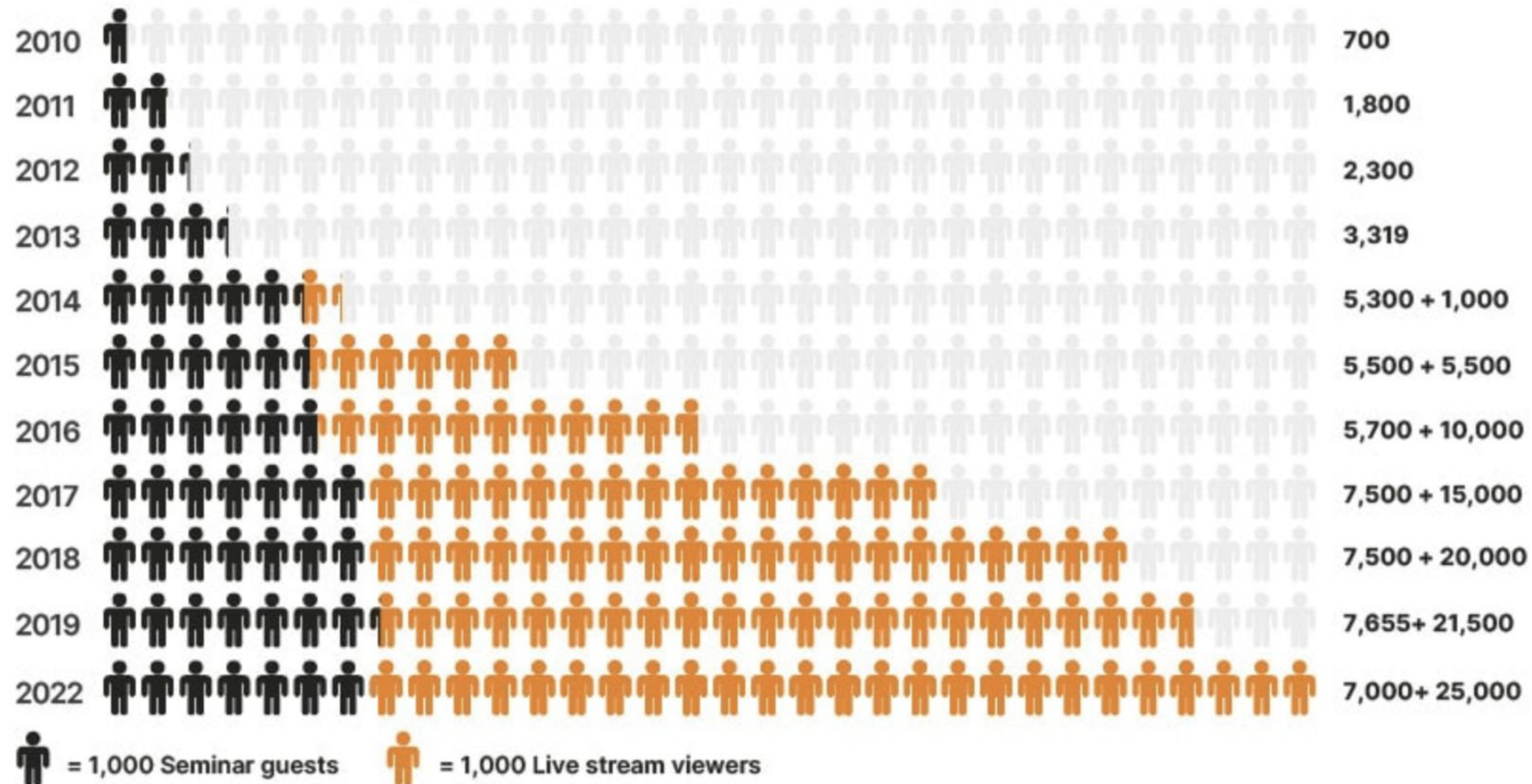


Marraskuu 2009



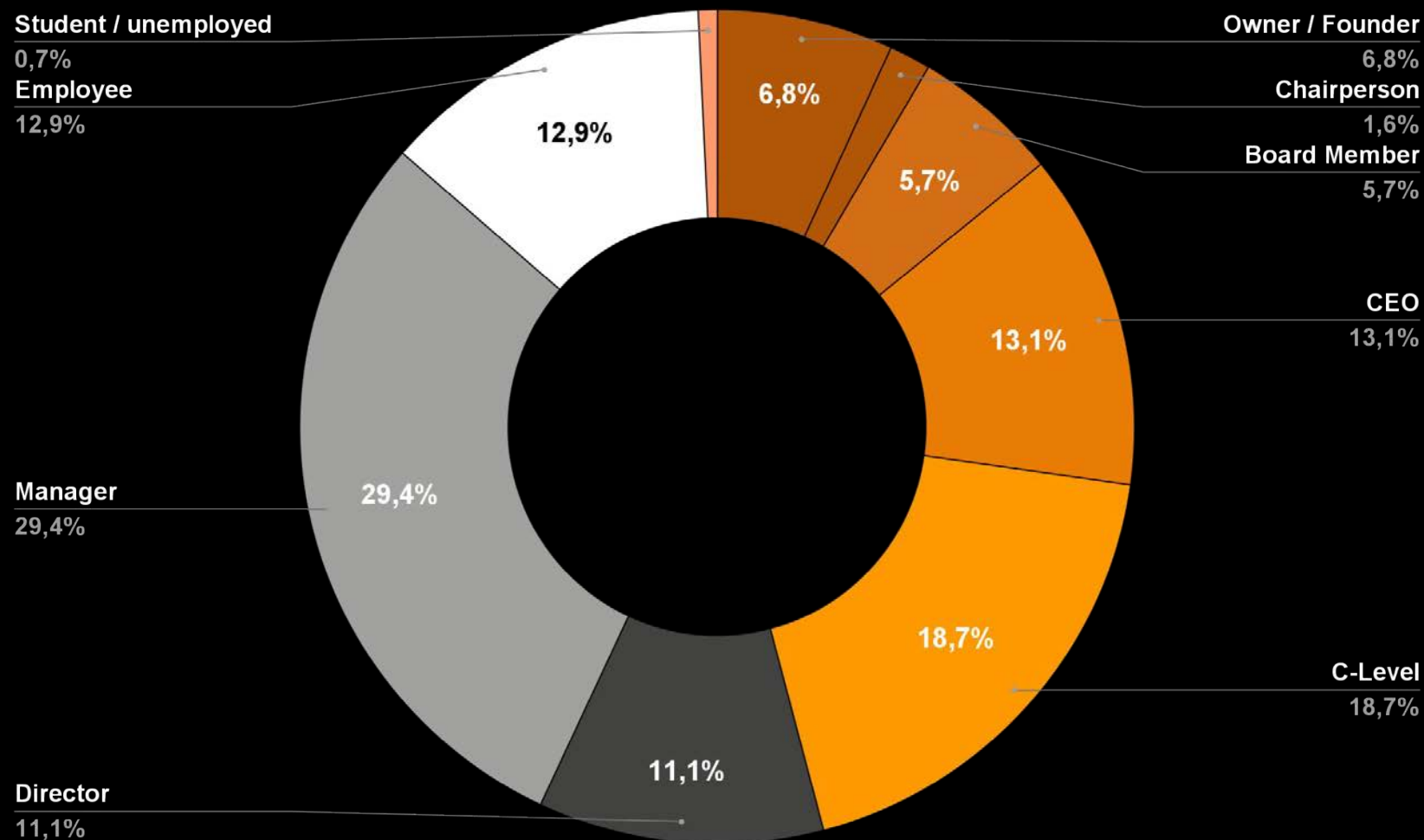


Nordic Business Forum Growth Rate

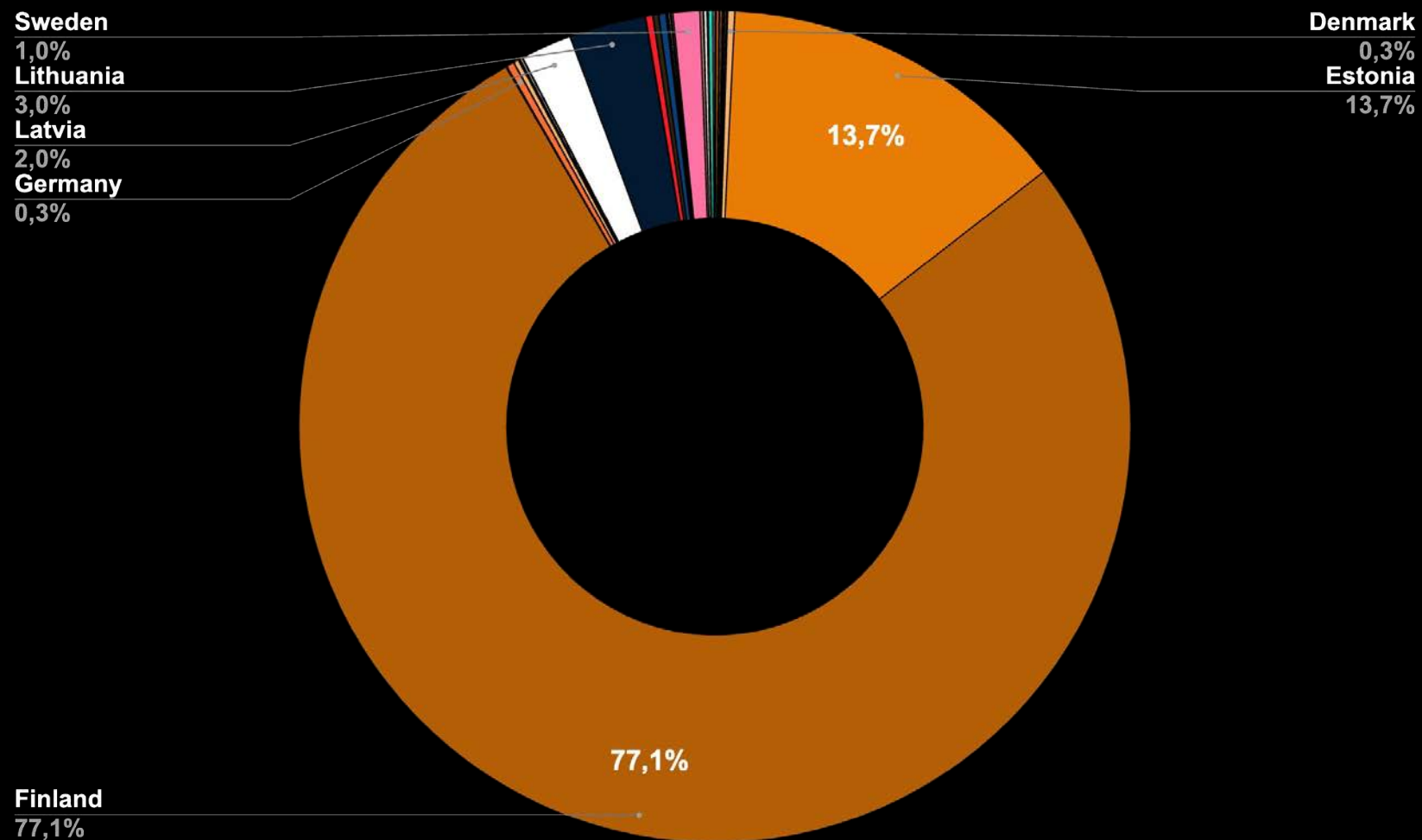




Tapahtuman kohderyhmä: ylin johto



Osallistujia eniten Suomesta ja Baltiasta





Laajentunut viime vuosina uusille markkinoille



25-26 September 2024 | Helsinki



25-26 September 2024 | Oslo



27 September 2024 | Amsterdam



...ja uudenlaisiin kumppanuuksiin



- 1 Nordic Business Forumin tarina (NBF)**
- 2 Miksi asiakaskokemus?**
- 3 Ikimuistoinen asiakaskokemus: case NBF**
- 4 Sallan parhaat vinkit**

Asiakaskokemus?

Asiakaskokemus:

Niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksestä muodostaa.

**Yksilön henkilökohtainen
mielikuva ja tunne siitä,
miten yritys toimii ja
miten se häntä kohtelee.**

**Asiakaskokemus ei muodostu kaikesta,
mitä asiakas kokee...**

**...vaan niistä hetkistä,
jotka asiakas muistaa.**

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

Ihmiset muistavat parhaiten ne hetket,
jotka ovat herättäneet heissä
tunteita. ❤️

“ 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





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

**Mistä haluatte tulla tunnetuksi ja
rakastetuksi?**

**Keskity myös asiakaskokemuksen
luomisessa juuri siihen.**

Asiakaskokemus on odotusten hallintaa:



Promise

Deliver



Underpromise

Overdeliver



Overpromise

Underdeliver



**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

1 Nordic Business Forumin tarina

2 Miksi asiakaskokemus?

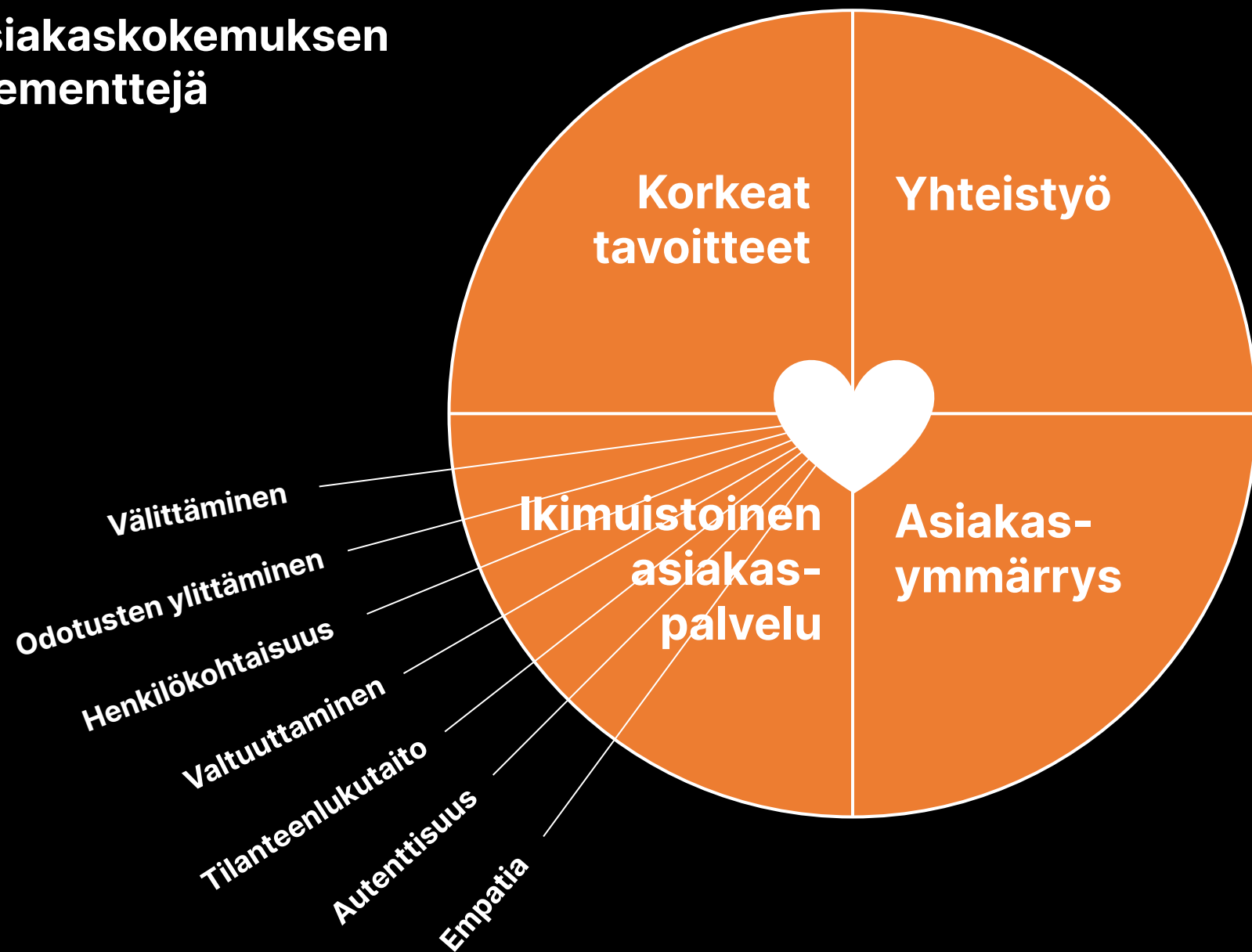
3 Ikimuistoinen asiakaskokemus: case

4 Sallan parhaat vinkit



**Asiakaskokemuksemme
ytimestä on, että siitä jää
lähtemätön jälki
osallistujiin.**

Nordic Business Forumin asiakaskokemuksen elementtejä



Korkeat tavoitteet



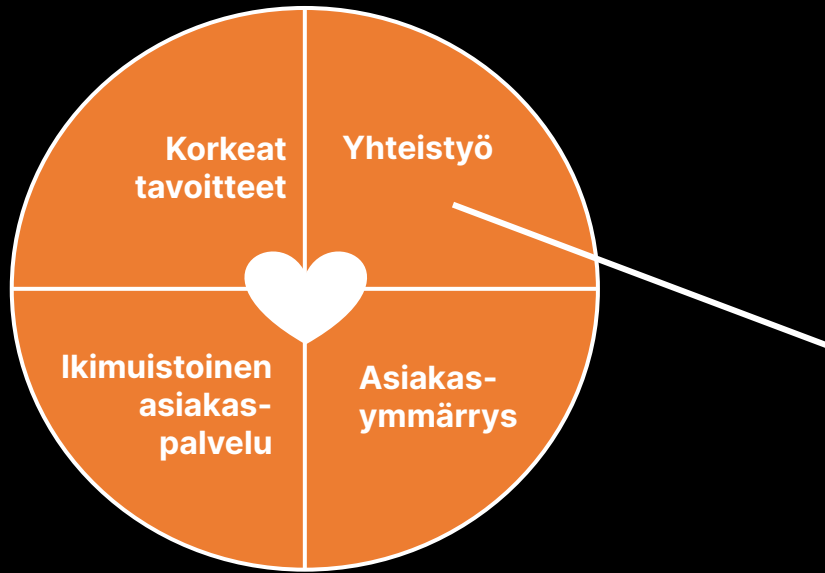
Surpassing ordinary standards

Weak

Excellent



✦
NORDIC
BUSINESS
FORUM



Yhteistyö, tiimi.

**Asiakaskokemuksen luominen on
jokaisen asia.**

Hyvä tiimi on (niin) paljon enemmän kuin osiensa summa.





NORDIC BUSINESS FORUM



- + catering
- + siistijät
- + turva
- + Messukeskuksen väki



**Määritä selkeä, innostava,
ymmärrettävä ja yhteinen tavoite
johon jokainen voi kiinnittyä.**

Nordic Business Forum

Olemme yhdessä tuottamassa maailman parasta, ikimuistoista (palvelu)kokemusta asiakkaillemme. Sellaista, josta syntyy positiivinen tunnekokemus.





**Arvosta
Osallista**

Tee jokaisen roolista merkityksellinen

Johda tarinoilla





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

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 100 ❤️

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



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 · ...

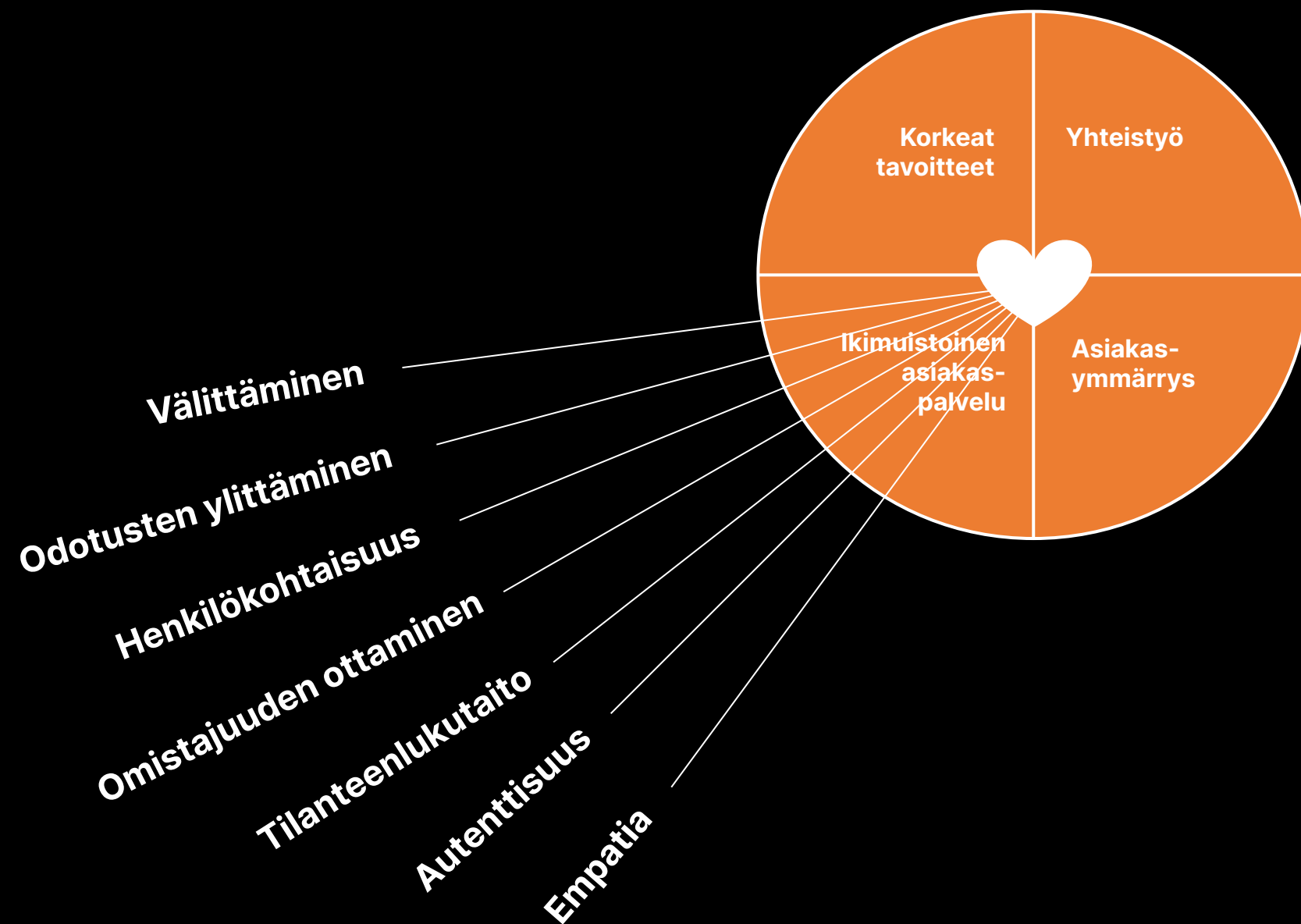
I help you succeed in your business development projects |...

[Salla Seppä](#) Huomasimme ja moni muukin, koska tuo väri on jatkuvasti loppu 🤔🤔🤔

[See translation](#)



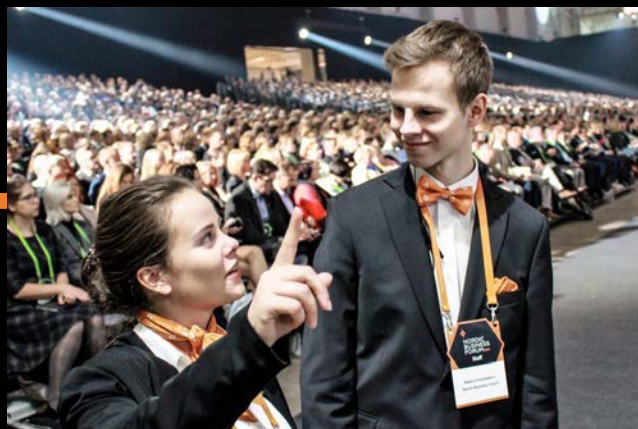
**NORDIC
BUSINESS
FORUM**



**Ikimuiستoinen,
odotukset ylittävä
palvelukokemus**

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

**Katkeamaton huomiointi-
ja huolenpito ketju:**



...etc.

Tarkkaan hiottu prosessi
+ henkilökunnan tuoma
lisä kohtaamisiin

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

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



| Mitä asiakas odottaa? 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 tehdään pieniä taikoja 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



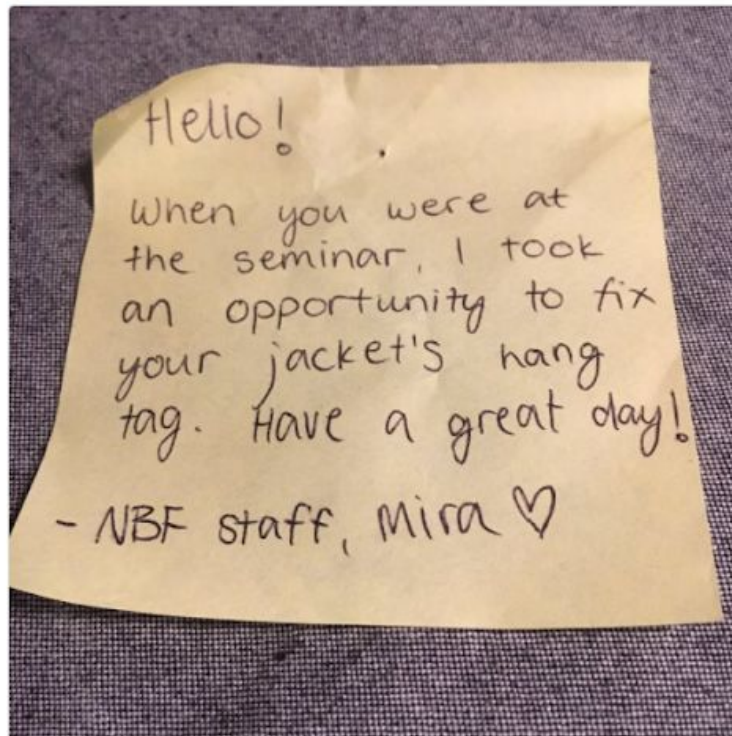
Päivi Salo

@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



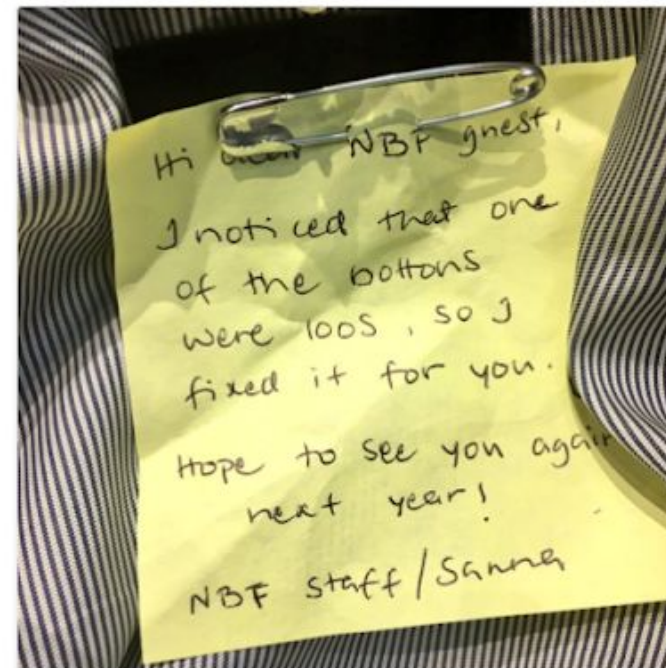
Kaisa Lipponen

@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 @MirvaKi · Oct 4

Replying to @kailipp

Vau, kokonaisvaltaista palvelua! 🌟

Translate from Finnish

1

ANGEL GOA
@angeigoa7

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 2



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 muuttaman muun rikkinaisen vaatekappaleen 🙏 aivan mahtavaa palvelua 🙏 #nbforum2018

Toni Uimonen
@tuimon

Follow

Customer service. Thanks Emilia. #NBForum2018



11:04 AM - 27 Sep 2018

11 Likes

11



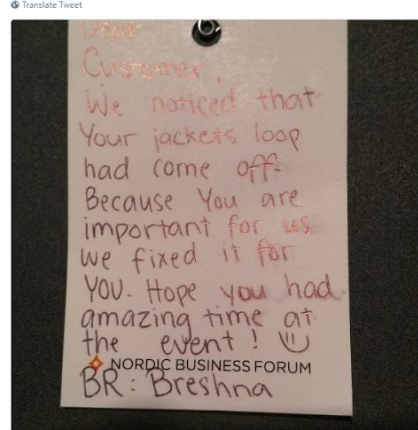
72 tykkäystä

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

Jyri Kuivala
@jyrikuivala

Follow

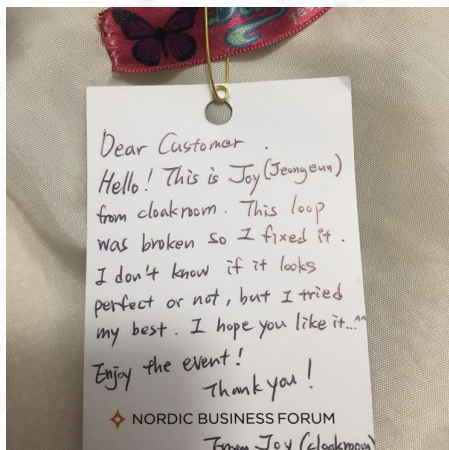
Takki narikkaan ja iloinen yllätys kun lenksu korjattu. Pyytämättä. #NBForum2018 #palvelu



12:06 PM - 26 Sep 2018

15 Likes

15



33 tykkäystä

evelinroasto How sweet is that! :) #nbforum2018

Susan Trast
@SusanTrast

Follow

Aivan huikean hyvää asiakaspalvelua! Kiitos Heidi #haagahelia #NBForum2018



8:08 AM - 27 Sep 2018

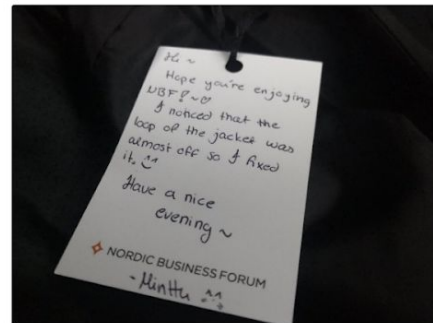
10 Likes

10

Ville Niemi
@villeniem75

Follow

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



8:18 AM - 27 Sep 2018

8 Likes

8

NORDIC BUSINESS FORUM

Antti Isokangas
@Anttilisokangas

Follow

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

Translate Tweet

11:43 AM - 26 Sep 2018

44 Likes

44

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.

Translate Tweet

3

Nordic Business Forum
@NBForumHQ · Sep 26

Replying to @Anttilisokangas Hyvä kuulla, että päästiin yllättämään! 😊

Translate Tweet

1

Rainer Lindqvist
@RTLindqvist · Sep 26

Replying to @Anttilisokangas NBF:ssa on maailmanluokan staabi! 🙌

Translate Tweet



ANGEL GOA
@angelgoa7

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



10:08 PM - 27 Sep 2018

2 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 yliveraisen ompelupalvelun tänäänkin! Ensi vuonna tuon NBF seminaariin narikkaan muutaman muun rikkiäiser vaatekappaleen 🙏 aivan mahtavaa palvelua 🙏 #nbforum2018

Dear Customer .
Hello! This is Joy (Jeongeun)
from cloakroom. This loop
was broken so I fixed it .
I don't know if it looks
perfect or not , but I tried
my best . I hope you like it...
Enjoy the event!
Thank you!
NORDIC BUSINESS FORUM
From Joy (cloakroom)

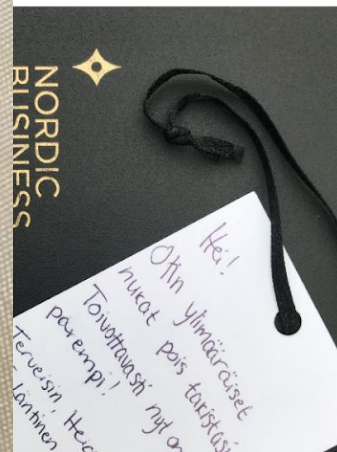


33 tykkäystä

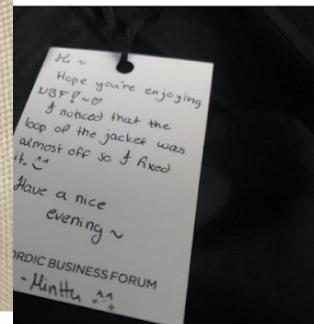
evelinroasto How sweet is that! :) #nbforum2018

Follow

...ean hyvää asiakaspalvelua! Kiitos
gahelia #NBForum2018



...something I have to share.. what
service! #NBForum2018



8 Likes



NORDIC BUSINESS FORUM



Antti Isokangas
@Anttilisokangas

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



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.

Translate Tweet

3 Likes

Nordic Business Forum @NBForumHQ · Sep 26

Replying to @Anttilisokangas

Hyvä kuulla, että päästiin yllättämään! 😊

Translate Tweet

1 Like



Rainer Lindqvist @RTLindqvist · Sep 26

Replying to @Anttilisokangas

NBF:ssa on maailmanluokan staabi!

Translate Tweet





**Julia Fleege** • 1st
Strategic Senior Account Manager | Elevatin...
3w •

Guess who's back! Ihana vanhempainvapaa vuoteni on ohi ja olen takaisin työn touhussa uuden nimen kera. Hommat muuten pysyneet samana, eli ole yhteydessä jos tarvitsette resursseja tai vaikka kahvi- tai lounasseuraa esim. Keilaniemessä!

Nostan yhden vauvavuoden kohokohdista, kun hieman jännittyneenä otin vauvan mukaan [Nordic Business Forumiin](#) ajatellen muiden tuomitsevan tai häiriintyvän vauvasta työympäristössä. Jännitin aivan tur-
olisi voinut kokea itseäni ja vauvaani tervetulleemmaksi! Kiitos tuhannesti [Salla Seppä](#) koko asiakaskokemustiimi, missään tapahtumassa en ole kokenut itseäni yhtä nähdyksi ja tuetuksi

[See translation](#)

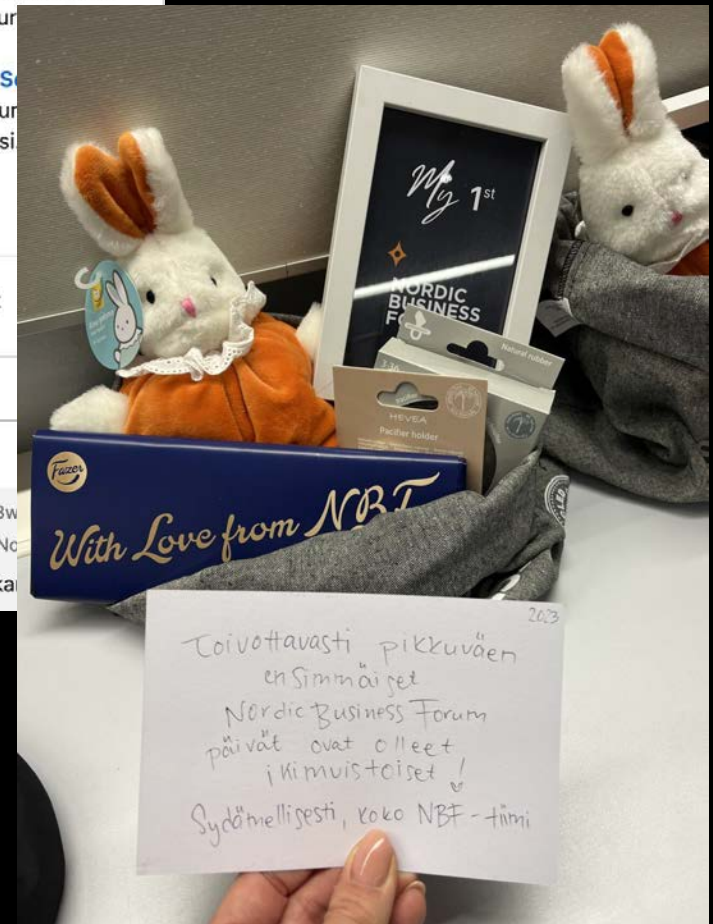
You and 148 others

Love Comment Repost

 Tell them what you loved...

Most relevant ▾

**Salla Seppä** • You
Chief Customer Experience Officer at Nordic Business Forum
Tämän "My First NBF"-paketin takana on ollut tiimiä, joka on ollut mukana...



Toivottavasti pikkuväen
ensimmäiset
Nordic Business Forum
päivät ovat olleet
i kimmuistaiset!
Sydämellisesti, koko NBF-tiimi



“OK” palvelu

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

Asiakkaisiin reagoidaan, kun asiakas tekee aloitteen.

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

Standardisoitua palvelua kaikille asiakkaille.

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

Henkilökunta tekee sen (minimin), mikä heiltä odotetaan

Yhteys asiakkaaseen jää pintapuoliseksi.

Ylivertainen asiakaspalvelu

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

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

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

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

Asiakastilanteet ratkaistaan ripeästi asiakaspalveluhenkilökunnan omasta toimesta.

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

Tunneyhteys asiakkaaseen syntyy ja vahvistuu.

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

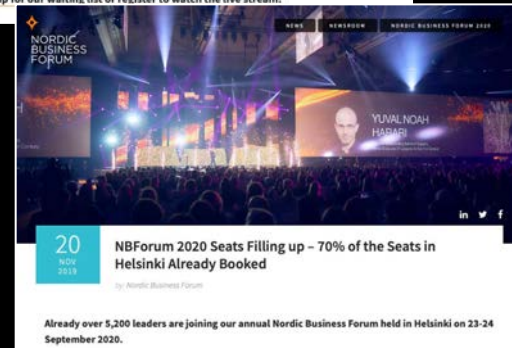
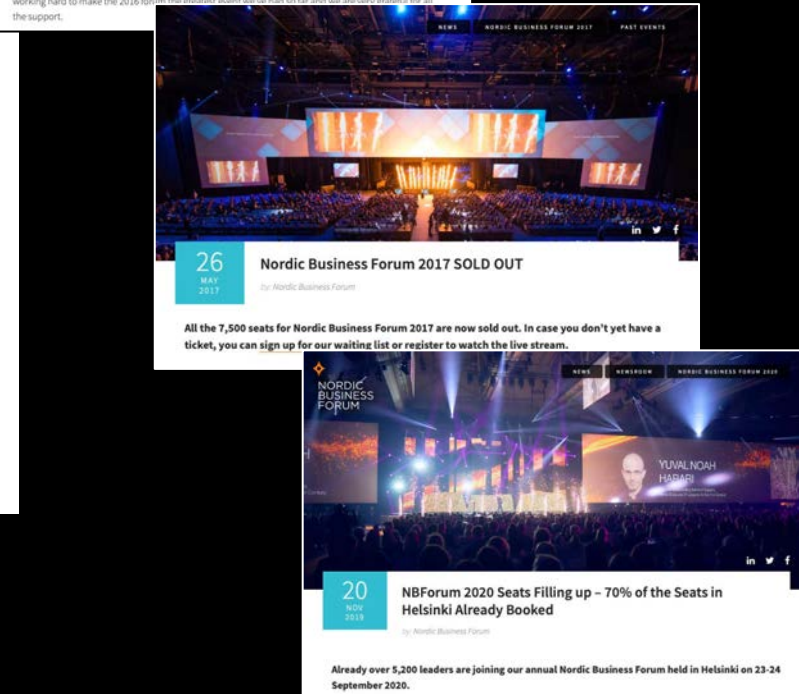
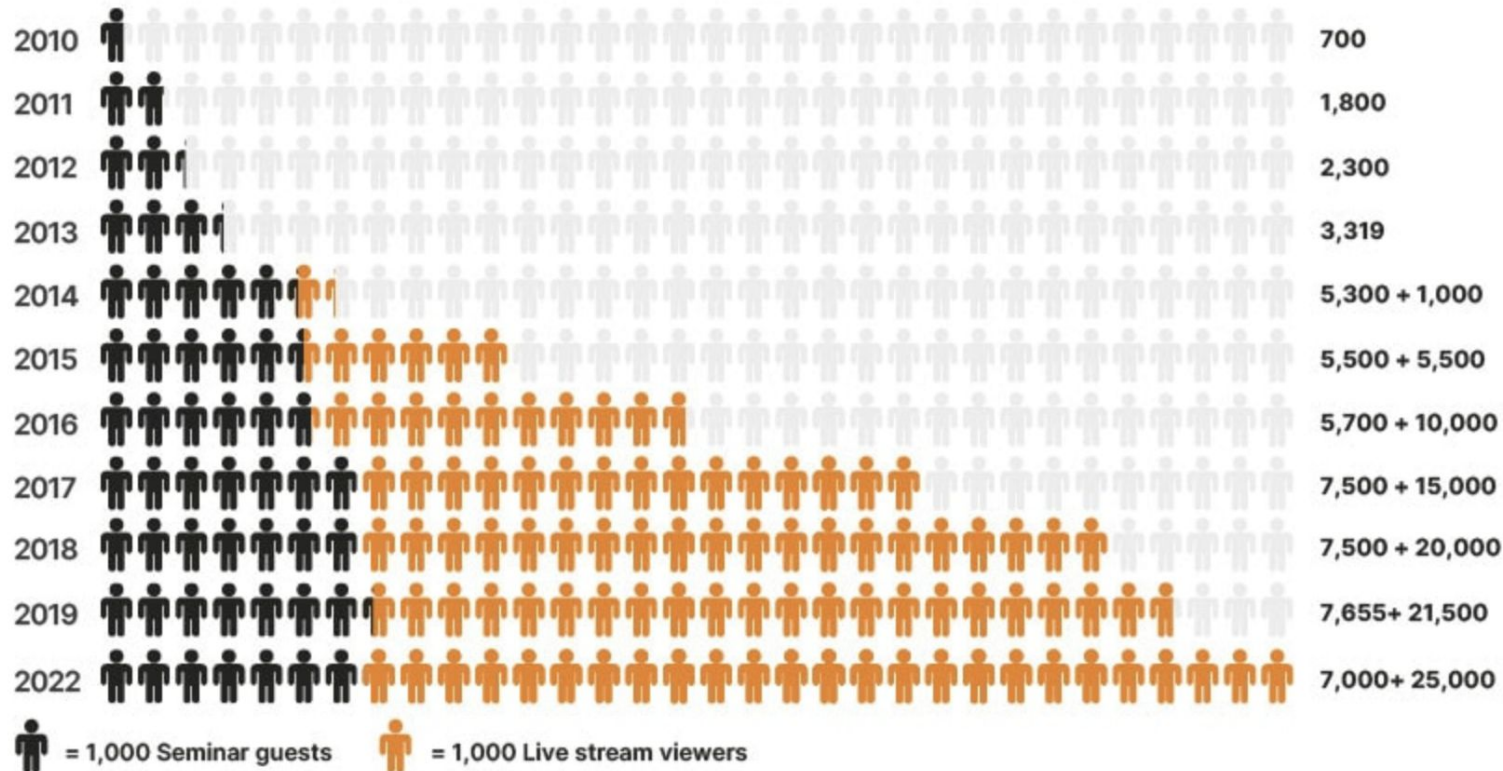
Lopputullos?

Onnellisia asiakkaita

Suosittelua

Menestyvää liiketoimintaa

Nordic Business Forum Growth Rate





Sebastian Östman • 2nd
 CGO @Genero, Entrepreneur, Investor helping companies grow!
 3w • 🌐

At [Nordic Business Forum](#) and after the lunch my t-shirt looked like this. 😬

Since I've been many times I knew NBF has great customer service. Went to ask if they could help me clean up my mess. Instead they gave me a new shirt. 🙏🏻

The friendly and solution oriented customer service is one of the reasons why I and I think many others keep coming back to NBF! Huge thanks to the team 🙏🏻

Now, if you are here, shoot me a message and let's have a chat!

#nordicbusinessforum2023 #nbf





Tuomas Suominen • 1st
 Business Development Manager at Kiwa Suomi
 1mo • 🌐

What a wonderful customer experience at [Nordic Business Forum](#). The greatest thing for me was this small gesture, complement attached to my bag. Had to find Chief Customer Experience Officer [Salla Seppä](#) and say it made my day. Welcome day two!





Carla Harris

Managing Director

Morgan Stanley



Sähköposti tapahtuman jälkeisenä aamuna:

Harris, Carla
Jenna Holappa
To: Salla Seppä

11 October 2019 at 07:05

CH

Dear Ms. Seppä,

I understand that you are the head of customer service of the Nordic Business Forum.

I am writing to congratulate and commend you on outstanding organization and service for the 2019 Nordic Business Forum and to give the highest praise for my hostess, Jenna Holappa. She was exceptional. From the very beginning as she and Jerry met me at the airport to delivering me back to the airport this morning, she maintained a pleasant and accommodating demeanor, with a clear "can do" attitude, and served as an exemplary ambassador not only to the Nordic Business Forum, but frankly to the country. This was my first time in Finland and because of her, I had a superb time and am excited to visit the country and Helsinki again.

As a public speaker, I have the honor of participating in conferences around the world, but I have yet to be involved with one that had the level of attention to detail and customer care that you all delivered. There are not enough superlatives to describe how outstanding Jenna was as a hostess. She is without a doubt an asset to the NBF and to your team.

Sincerely,

Carla Harris
Speaker, Nordic Business Forum, 2019

Carla Harris
Managing Director
Morgan Stanley



“As a public speaker,
I have the honor of
participating in conferences
around the world, but
**I have yet to be involved
with one that had the level
of attention to detail and
customer care that you all
delivered.”**

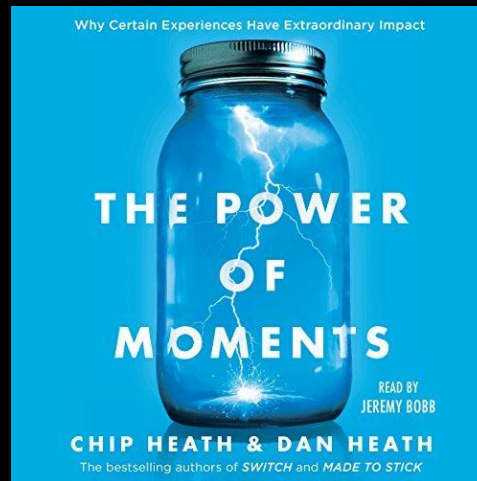
- 1 Nordic Business Forumin (NBF) tarina**
- 2 Miksi asiakaskokemus?**
- 3 Ikimuistoinen asiakaskokemus: case NBF**
- 4 Sallan parhaat vinkit**

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 asiakkaiden muistavan.



Break the script! 🤪

Sallan vinkit tapahtumiin

ASIAKASKOKEMUS

Näin ylität asiakkaasi odotukset: 6 tärppiä tapahtumatekijälle

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



Nordic Business Forumin asiakaskokemusjohtaja Salla Seppä. KUVA: Sam Jansen

Peter Tammenhelmo
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

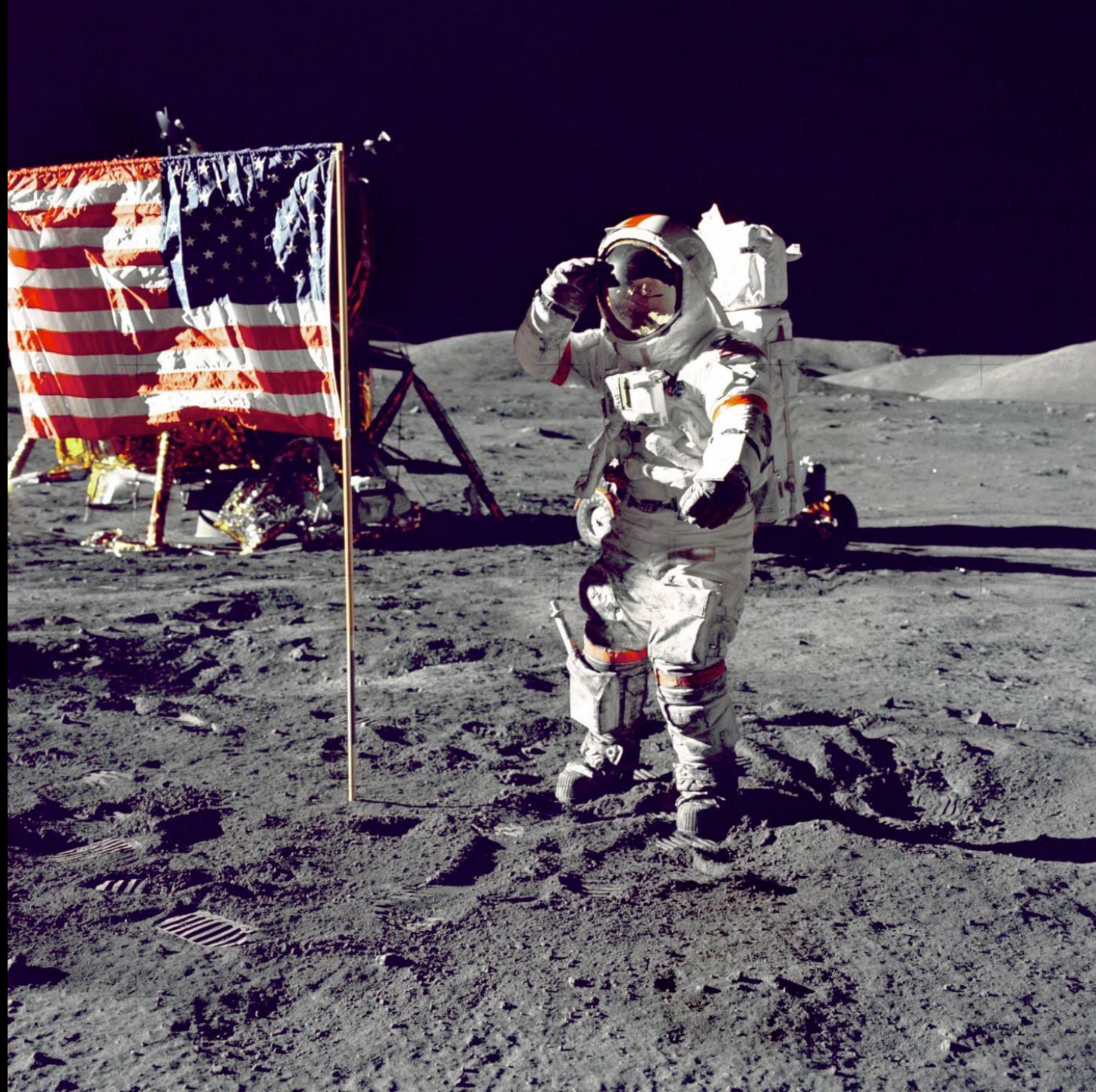
RAVINTOLAT | Ex-jääkiekkolijaa pyörittää kahta ravintolaa Tampereella – uusi ura on ollut täynnä yllätyksiä: "Ihmiset ovat erittäin värikkäitä"

5

RESEPTIT | Ukrainan lohturuoka on borssikeitto, ja sitä tarjoamalla voit

Asiakaskokemus: 6 tärppiä

- 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. Pystytkö tekemään ne vielä paremmin, sujuvammin tai ikimuistoisemmin?
- 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.
- 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.
- 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.
- Luo henkilökohtaisuuden tunnetta kohtaamisiin.** Jokainen meistä arvostaa sitä, että meidät huomioidaan yksilönä. Rohkaise henkilökuntaa hakeutumaan asiakkaan kanssa samalle aaltopituudelle ja palvelemaan häntä mahdollisimman henkilökohtaisesti.
- Vuorovaikuta.** Ole aktiivinen somessa, kommentoi ja jaa asiakkaidesi tarinoita. Asiakkaiden suositukset ja hyvät kokemukset ovat parasta markkinointiviestintää.





Kiitos!

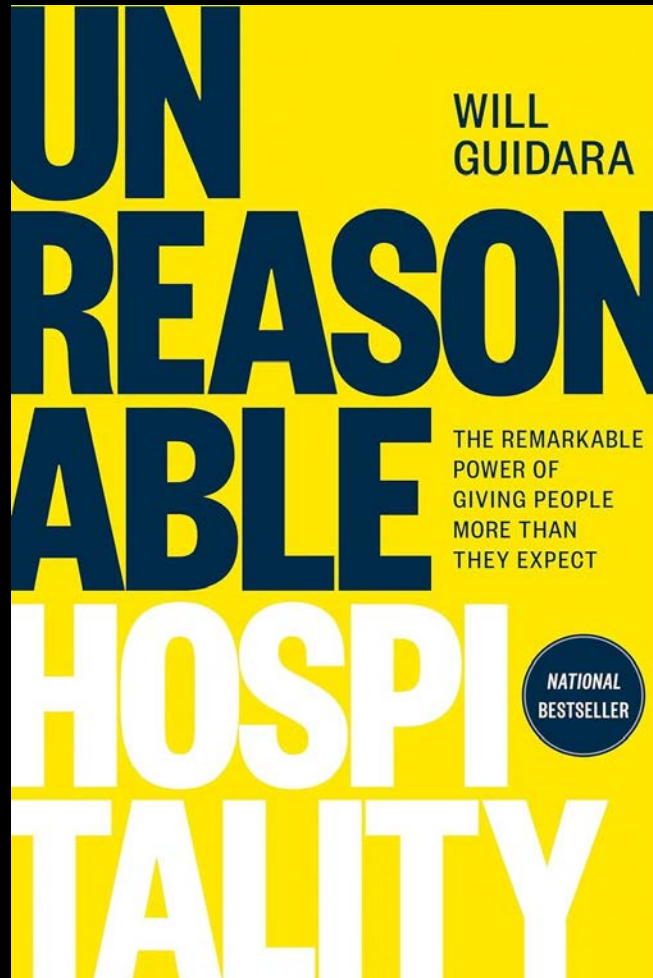
Salla Seppä
Chief Customer Experience Officer
Nordic Business Forum

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



Luku- ja kuuntelusuosituksia

#asiakaskokemus #cx #customerexperience



Will Guidara

Former co-owner Eleven Madison Park, Author of the National Bestseller "Unreasonable Hospitality"

Will Guidara is the author of the National Bestseller *Unreasonable Hospitality*, which chronicles the lessons in service and leadership he has learned over the course of his career in restaurants.

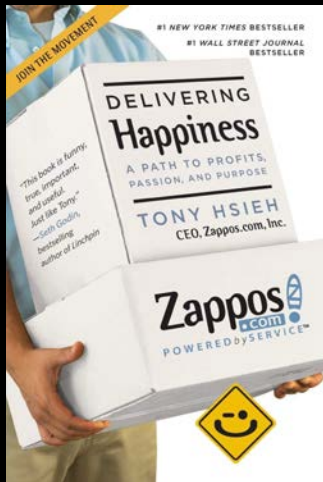
He is the former co-owner Eleven Madison Park, which under his leadership received four stars from the New York Times, three Michelin stars, and in 2017 was named #1 on the list of the World's 50 Best Restaurants.

He is the host of the Welcome Conference, an annual hospitality symposium that brings together like minded people to share ideas, inspire one another, and connect to form community.

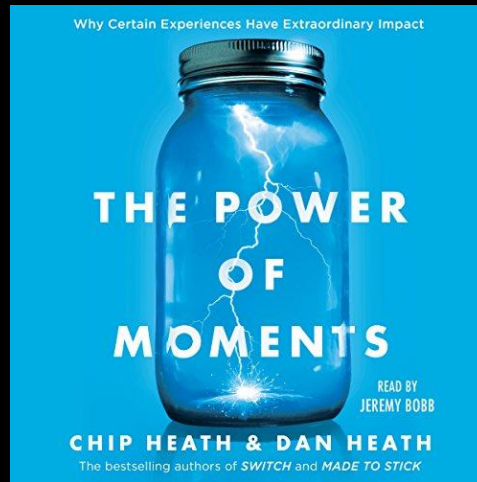
Luku- ja kuuntelusuosituksia

#asiakaskokemus #cx #customerexperience

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



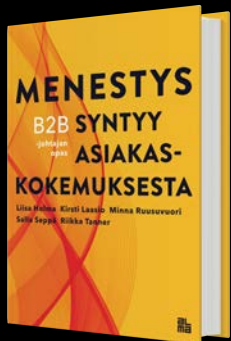
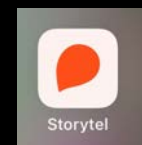
Chip Heath, Dan Heath:
“Power of Moments:
Why Certain
Experiences Have
Extraordinary Impact”
(2017)



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!