

Sisällys

Esipuhe.....	9
--------------	---

1 Nykyisen työkuulttuurimme piirteet eivät tue asiakaskeskeisyyttä

Henkilöstöjohtamisen kunniakas perinne ei enää riitä	13
Henkilöstöjohtamisen historialliset juuret ovat luoneet kulttuurisia uskomuksia.....	15
Arvostammeko asiakasta?.....	18
Onko työkuulttuurissamme vikaa?.....	23
Miksi ajaudumme pois perustehtävästä?	25
Kulttuuria voidaan muuttaa	28
Muutoksen tarve on suuri	32

2 Asiakaskokemusten johtaminen organisaation menestystekijänä

Perinteiset näkökulmat asiakkuuteen eivät enää riitä	37
Asiakaskokemuksen johtamisessa tarkastellaan yksittäisen asiakkaan kokemuksia.....	40
Tunteet vaikuttavat asiakaskokemusten taustalla	46
Miten edetä asiakaskokemusten johtamisessa?	50

3 Asiakaskeskeinen henkilöstöstrategia

Henkilöstöjohtamisessa ei ole perinteisesti otettu huomioon asiakasnäkökulmaa.....	57
Henkilöstöjohtamisen nykyisyys keskittyy organisaation sisäisiin vahvuuksiin.....	60
Asiakaskeskeisen henkilöstöjohtamisen strategisia suuntaviivoja	63

4 Luovuus ja innovatiivisuus tuovat positiivisia yllätyksiä asiakkaille

Asiakaskeskeisyys vaatii luovuutta ja innovatiivisuutta	69
Innovaatioprosessin vaiheet	75
Luovuutta ja innovatiivisuutta edistävät tekijät.....	78
Luovuutta ja innovatiivisuutta estävät tekijät	80
Luovuuden kirvoittaminen henkilöstöjohtamisen tavoitteena	82

5 Osaamisen avulla luodaan elämyksiä asiakkaille

Osaamisen johtamisen sovellusten tulisi lähteä asiakkaista	87
Asiakastyötä tulee arvostaa.....	90
Ydinosaamista on kehitettävä asiakkaiden suunnasta	95
Ydinosaamisen käsite muuttaa muotoaan	99

6 Vuorovaikutustaitojen avulla luodaan ja ylläpidetään hyviä suhteita asiakkaisiin

Asiakkaita ei aina huomata, eivätkä he saa haluamaansa palvelua.....	105
Vuorovaikutus asiakaspalvelun kulmakivenä	110
Organisaatiokeskeisestä vuorovaikutuksesta asiakasohjautuvaan vuorovaikutukseen	116

7 Sitoutuneet ihmiset tunnistavat asiakkaiden perimmäiset motiivit

Sitoutuneet ihmiset työskentelevät täydellä sydämellään	121
Asiakkaille tuotettu mielihyvä lisää henkilöstön työhön sitoutumista	125
Asiakkaan motiivien tuntemus on avain hyvään asiakaskokemukseen	129

8 Työhyvinvointi välittyy asiakkaille

Työskentelyn hyvä ja huono kierre	135
Ristipaineessa oleva henkilöstö voi pahoin.....	139
Asiakkaiden palaute vaikuttaa keskeisesti työhyvinvointiin	143

9 Eettisyys ja oikeudenmukaisuus rakentavat luottamusta

Painottavatko organisaatiot oikeita asioita?	149
Tulisiko oikeudenmukaisuuden perustua säännöille vai ihanteille? ...	151
Eettinen organisaatio on oikeudenmukainen organisaatio	153
Eettisen organisaatiokulttuurin periaatteet	157

10 Asiakaskeskeisen henkilöstöjohtamisen luominen vaatii henkilöstöjohtamisen uudistamista

Henkilöstöjohtamisen muutossuunnat	163
Asiakaskeskeisen henkilöstöjohtamisen kompetenssit	167
Asiakaskeskeisen henkilöstöjohtamisen menetelmät.....	170
Asiakaskeskeinen organisoituminen	172
Asiakaskeskeisen henkilöstöjohtamisen soveltaminen kannattaa	175
Lähteet	179