

Kris Leinatamm

[www.inspiratsiooniraamatukogu.ee](http://www.inspiratsiooniraamatukogu.ee)

[www.krisleinatamm.eu](http://www.krisleinatamm.eu)

# KASUMLIKU KLIENDIKOGEMUSE LOOMINE



# KLIENDIKOGEMUS

Kliendikogemus on see, kuidas kliendid tajuvad oma suhtlust ettevõttega.



**KRIISIOLOUKORRAS SAAD TEADA, MILLISED  
VÄÄRTUSED PAISTAVAD KLIENDILE VÄLJA**



# Kliendikogemuse kriisis on väärtus – loovus



# Kliendikogemuse kriisis on õppetund – eneseväärikus



# KLIENDIKOGEMUS

ON ETTEVÖTTE LOODUD KESKKOND, TUNNE JA  
STSENAARIUM, MIS LUUAKSE KLIENDILE SELLEKS, ET  
KÄIVITADA RIDA SOOVITUD EMOTSIOONE.

(Joey Coleman)



# KLIENDIKOGEMUS

KOOSNEB KÕIGIST ETTEVÖTTE JA KLIENDI VAHELISTEST  
SUHTLUSTEST JA KONTAKTIDEST, MIS TOIMUVAD IGAS  
KOKKUPUUTEPUNKTIS KOGU KLIENDITEEKONNA  
JOOKSUL NING MIDA VAADELDAKSE TÄIELIKULT KLIENDI  
VAATENURGAST.

(Oo, avar Internet)



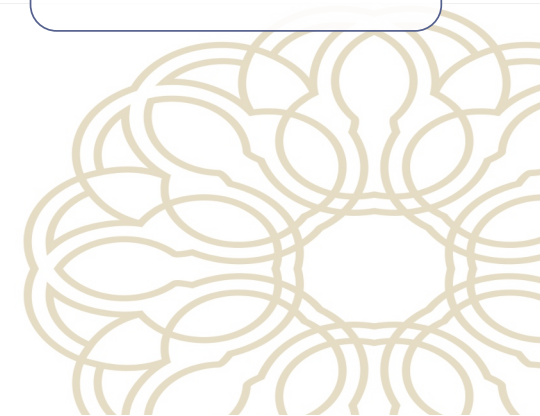
# KLIENDIKOGEMUST MÕJUTAVAD

TURUNDUS

MÜÜGIPROTSESS

KLIENDITEENINDUS

JÄRELTEGEVUSED





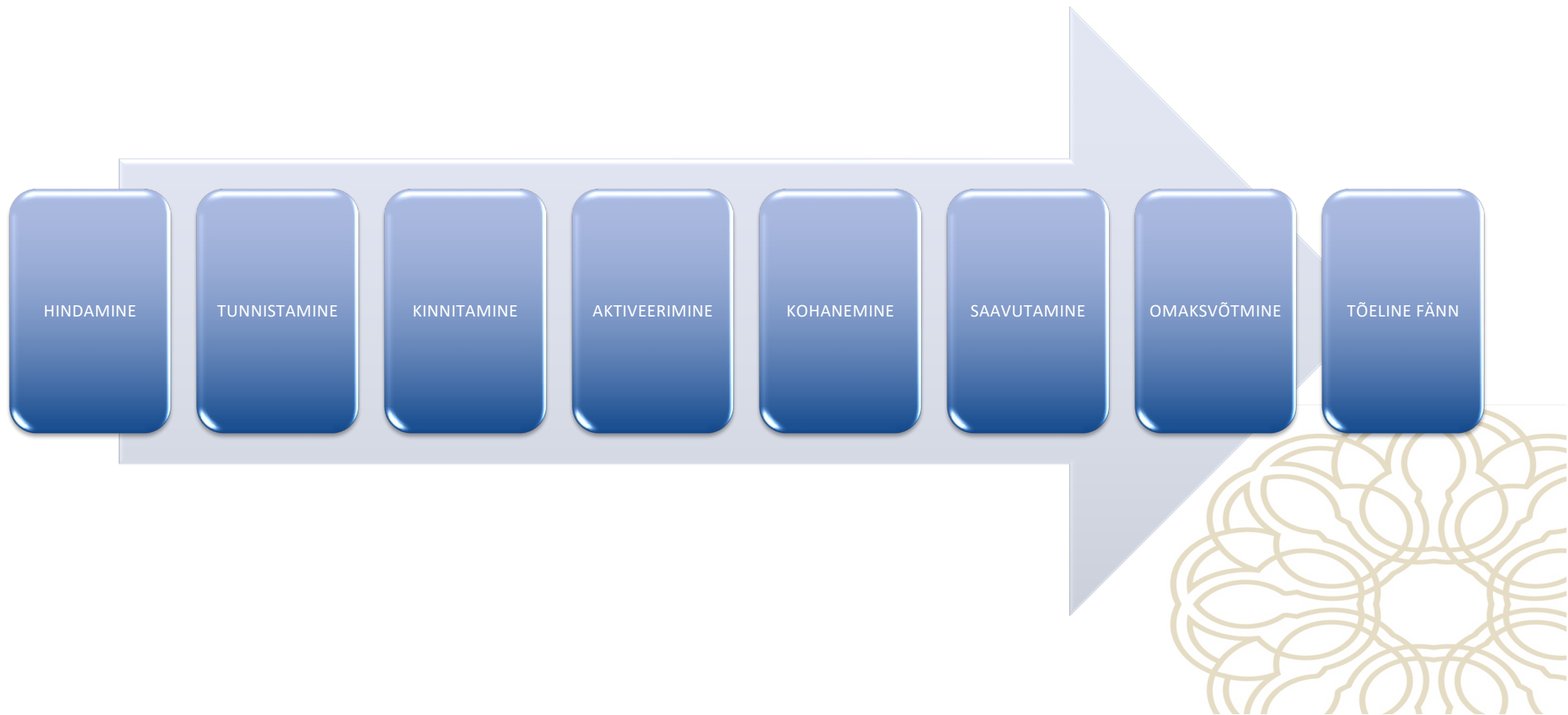
# HIRE FOR ATTITUDE, TRAIN FOR SKILLS



Kliendikogemus on unikaalne kogum, mis enamasti koosneb turundusega ühte jalga (või risti vastu) käivatest X-faktoritest



# KLIENDIKOGEMUSE ETAPID



# KUIDAS LIIKUDA KASUMLIKU KLIENDIKOGEMUSE POOLE?

## TESTOSTUD



## VÄÄRTUSED SELGEKS

### EENA ÄRIKLUBI VÄÄRTUSED

#### ■ AKTIIVSUS

Oleme aktiivsed naised nii ettevõtluses kui ka klubilises tegevuses.

#### ■ ETTEVÕTLIKKUS

Oleme ettevõtlikud – pakume ise välja ideid erinevateks tegevusteks ja ühineme teiste väljapakutud tegevustega.

#### ■ FOKUSSEERITUS

Meie klubiline tegevus on selgelt fokusseeritud oma äride kasvatamisele.

#### ■ JÄTKUSUUTLIKKUS

Nii meie klubilise tegevuse kui ka äritegevuse üks peamistest märksõnadeks on jätkusuutlikkus.

#### ■ ÜKSTEIST TOETAV HOIAK

Meie vahel on usaldus, toetus, hoitud ruum, turvalisus ja aktsepteerimine.

#### ■ FINANTSILINE VABADUS

Ärijuhtidena on meie eesmärgiks finantsiline vabadus.

#### ■ FUN

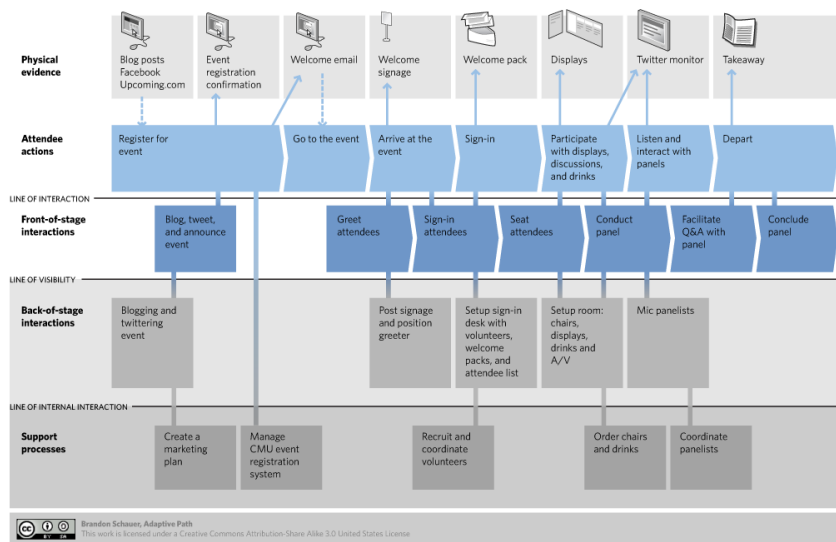
Ja selle kõige juures peame meeles, et *Girls just wanna have fun!*



# KUIDAS LIKUDA KASUMLIKU KLIENDIKOGEMUSE POOLE?

## SERVICE BLUEPRINT

Service Blueprint for Seeing Tomorrow's Services Panel  
 find out more: <http://upcoming.yahoo.com/event/1768041>



## ÕIGED INIMESED BUSSI





# KUIDAS LIKUDA KASUMLIKU KLIENDIKOGEMUSE POOLE?

## TESTOSTUD



## ANALÜÜS



# HUMAN TO HUMAN

Kris Leinatamm

[kris.leinatamm@gmail.com](mailto:kris.leinatamm@gmail.com)

