



Heikki Peltola
Kongressi 14.4.2010

Kun asiakas sanoo:

**MAH-
tavaa!**

Tavoitteemme

1. Saada ihan tavalliset työtiistait tuntumaan **vähemmän työltä** ja **enemmän elämältä.**
2. Saada asiakas sanomaan:
”MAHtavaa!”

Miksi

hyvä ei

enää riitä?



Kaikki työ on
toisten
palvelemista.

2

Kaikki työ on
tunnetyötä.

3

Asiakas **toivoo**
yllättyvänsä
iloisesti, mutta ei
usko siihen.

Palvelukohtaiset

Odotukset ylittyvät.

”MAHTavaa!”

1 %

Palvelu kelpaa.

”Ok.”

94 %

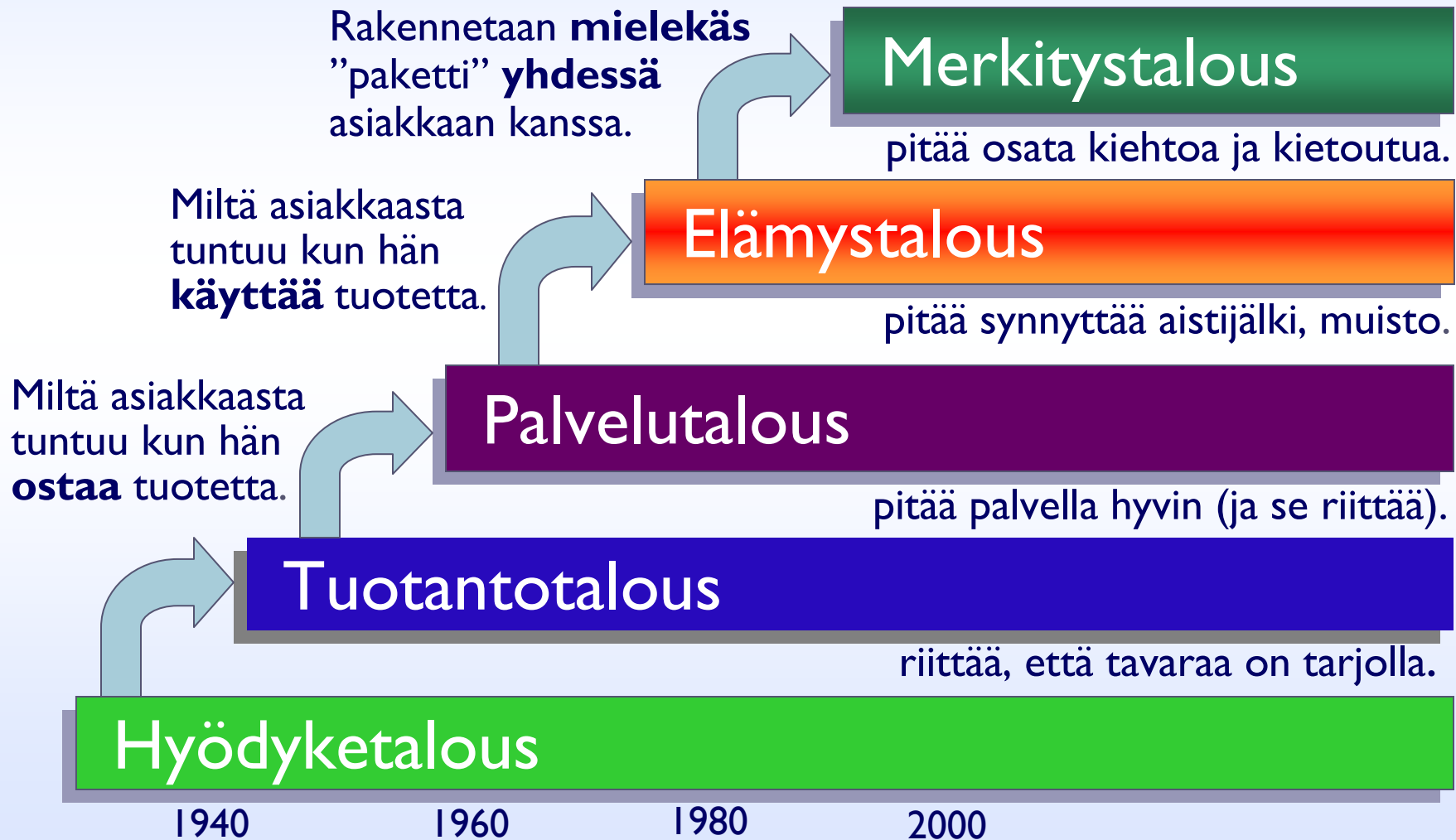
Asiakas pettyy.

”Voi *¥§v≠?!”

5 %

Olemme
siirtymässä
palvelutaloudesta
merkitystalouteen.

Kehitys merkitystaloudeksi



Eri vaiheissa ratkaisee

Merkitystalous

Yhteys

Elämystalous

Aitous

Palvelutalous

Laatu

Tuotantotalous

Hinta

Hyödyketalous

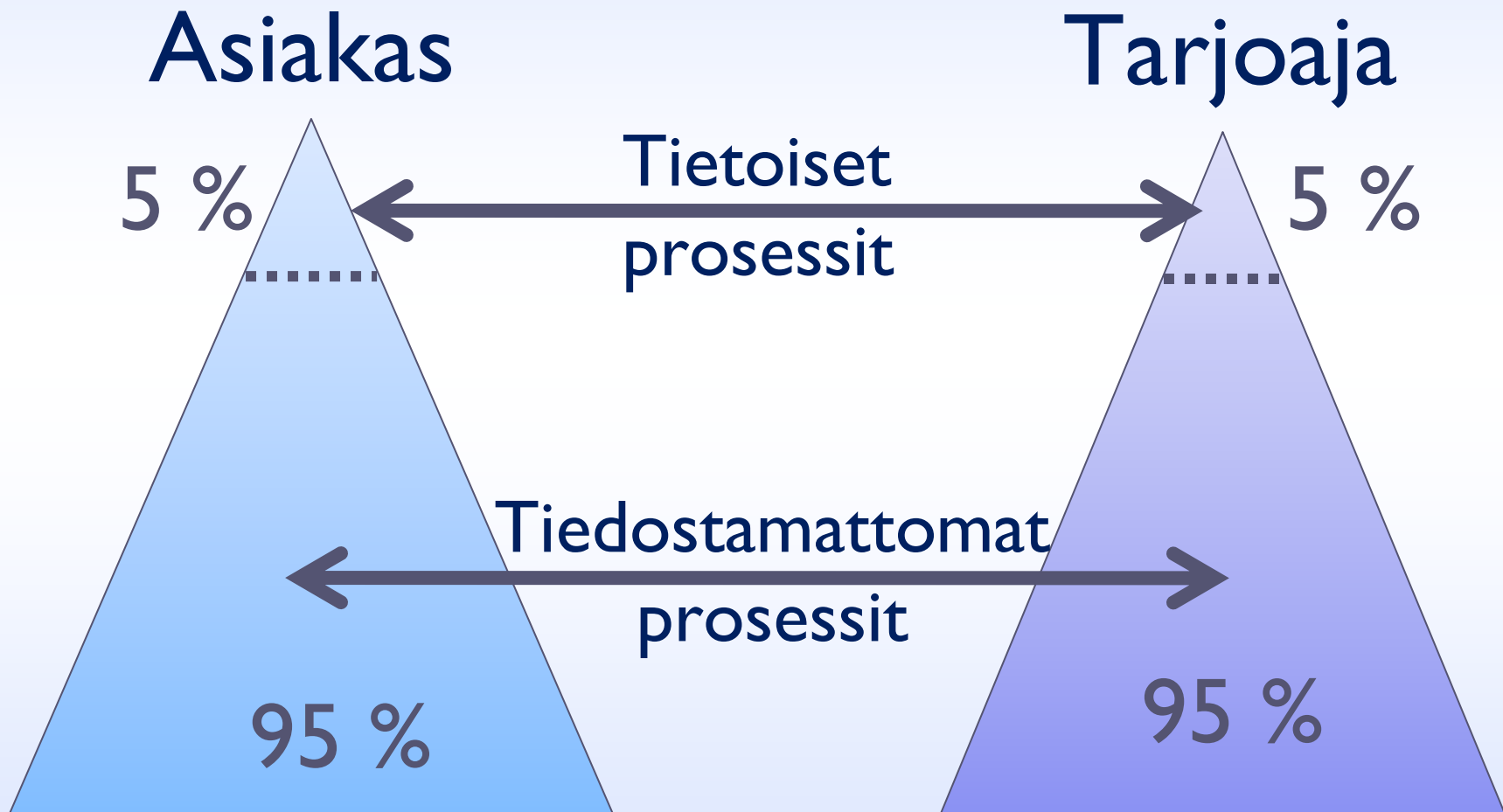
Saatavuus

4

Asiakkaat ovat

”outoja”.

The Mind of the Market



Gerald Zaltman: How Customers think
(Harvard Business School Press 2003)

5

**Ei voi palvella hyvin,
jos ei voi hyvin.**

6

**Viimeinen
prosentti
ratkaisee.**

7

**Jokainen asettaa
oman tasonsa itse.**

Miten
asiakkaan saa
sanomaan:
MAHtavaa!



**Kaikki päät
käyttöön!**

Toimintakulttuuri koostuu

- yhteisistä *uskomuksista*,
- yhteisistä *arvoista*,
- yhteisistä *arvostuksista*,
- yhteisistä *odotuksista*,
- yhteisistä *tarinoista*,
- yhteisestä *tarkoituksesta*,
- yhteisen *kohtalon tunteesta*.

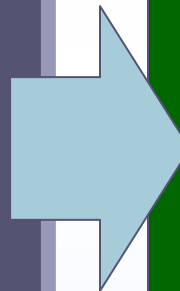
2

Purettava palveluloiston esteitä

- asiakasajattelusta
- työasenteista
- ihmisten johtamisesta

Kutistava työasenne

- Työ on puurtamista päivästä toiseen.
- Teen mitä toimenkuvassa määrätään.
- Ajoissa valmiina.
- Kasvotonta, riskitöntä, väritöntä.
- Yllätyksetöntä ja ennakoitavissa.
- Uuvuttaa tekijänsä.
- Unohtuu nopeasti, onneksi.
- Ei ala mistään eikä pääty mihinkään.
- Vältä jos voit.
- Hierarkia hallitsee, asema näkyy.
- Varon keikuttamasta venettä.
- Suoritan minulle annetut tehtävät.



Ammattilaisen työasenne

- Työ on esittävää taidetta.
- Luon ikimuistoisia asioita.
- Intohimoa, luovaa hulluutta.
- Syntyy "nimmarikamaa".
- Seikkailua, kasvukokemus.
- Työ muuttaa maailmankaikkeuteni.
- Syntyy ikimuistoisia hetkiä.
- Alkaa ja päättyy, sykkii ja soi.
- Tärähtää, käy päälle.
- Kyvyt loistavat kirkkaina.
- En suostu elämään haaleasti.
- Elän asiakkailleni.

3

hillittömän

Oltava kiinnostunut

yhden
asiakkaan
ajatuksista
ja tunteista.



**”Olipa elämäntehtäväsi mikä hyvänsä,
tee se niin hyvin,
että yksikään eläväinen
ei tekisi sitä paremmin.**

**Jos osanasi on toimia kadunlakaisijana,
lakaise katuja samalla tavalla kuin
Michelangelo maalasi tauluja,
Shakespeare kirjoitti runoja,
niin kuin Beethoven sävelsi musiikkia.”**

Martin Luther King

26.10.1967 Barratt Junior
High School, Philadelphia



**Michelangelon maalaama Luomiskertomus
Sikstuksen kappelin katossa Vatikaanissa**