FORENOM –
MAAILMANLUOKAN ASIAKASPALVELUA

Forenom on tilapäisiin majoitusratkaisuihin ja relocation-palveluihin erikoistunut yritys. Forenom on Baronan tytäryhtiö ja perustettu vuonna 2001. Vuonna 2012 Forenomin liikevaihto oli 24 Meur. Forenomin palvelut koostuvat kolmesta osa-alueesta: majoituspalveluista (kalustetut lyhytaikaiset asunnot ja huoneistot), relocation-palvelusta ja asuntovarainhoidosta. Forenom toimii Helsingissä ja muualla pääkaupunkiseudulla, Lahdessa, Turussa, Tampereella, Jyväskylässä, Kuopiossa, Vaasassa ja Oulussa, sekä lisäksi Tukholmassa, Pietarissa ja Tallinnassa.

TOIMEKSIANTO –
ASIAKASPALVELUSTA KILPAILUETUA

Forenom on majoitusratkaisuihin erikoistunut yritys, jonka strategisia kulmakiviä on ylivoimainen asiakaspalvelu. Lähtötilanteessa asiakaspalvelun tehokkuus ja tuloksellisuus vaihtelivat henkilöittäin. Forenomissa haluttiin varmistaa asiakaspalvelun proaktiivisuus ja parantaa palvelutasoa, lisämyyntiä sekä asiakastyytyväisyyttä.

"Teimme johtoryhmä- ja hallitustasolla päätöksen viedä asiakaspalvelua askel eteenpäin, koska näimme sen strategisesti erittäin tärkeäksi kilpailutekijäksi. Tavoitteeksi asetimme 'yhdellä kontaktilla ongelma kuntoon' kulttuurin", kertoo **Ville Kämäräinen, Forenomin asiakaspalvelujohtaja**.

RATKAISU

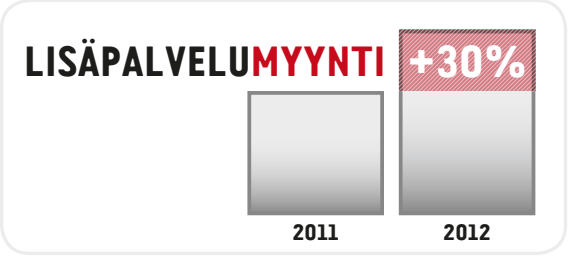
Huolellisen perehtymisen jälkeen Forenom päätyi yhdessä Trainers' Housen kanssa ratkaisuun, jossa valjastettiin asiakaspalvelun henkilöt mukaan muutokseen. Kokoonnuimme johtoryhmän kanssa määrittelemään selkeät tavoitteet ja varmistimme, että kaikki ovat sitoutuneita muutokseen. Tämän jälkeen tavoitteet tarkennettiin vielä tiimitasolla. Merkittävää oli se, että koko johto sitoutui asiakaspalvelun kehittämiseksi.

"Yhteistyömme rakenteessa oli oleellista se, että projekti oli jaksotettu riittävän pitkälle aikavälille ja että sen aikana oli useita tsekkipisteitä, joissa seurattiin tavoitteiden saavuttamista. Tällä tavalla saimme oikeasti vietyä asioita eteenpäin", tähdentää Kämäräinen.

"Onnistumisen kannalta oli tärkeää myös se, että muutos markkinoitiin sisäisesti hyvin – toimiva asiakaspalvelu auttaa myös sisäisiä tiimejä onnistumaan omassa roolissaan", jatkaa Kämäräinen.

MERKITTÄVÄT TULOKSET

Asiakastyytyväisyydessä, palvelutasossa ja lisämyynnissä on saatu aikaa merkittäviä tasonnostoja. Asiakaspalvelun valmennuksissa mentiin repliikkitasolle - näin lisäpalvelumyynti saatiin osaksi puhelintyötä, ja lisämyynti on projektin aikana kasvanut yli 30%. Samaan aikaan asiakaspalvelutiimi jaettiin kahteen eri ryhmään, joilla on omat roolit: Front hoitaa myynnilliset yhteydenotot ja vastaavasti Back hoitaa nykyisten asiakkaiden ongelmienratkaisun. Tällä varmistimme sen, että oikeat henkilöt ovat oikeissa tehtävissä. Lisäksi olemme vakiinnuttaneet korkean palvelutason, joka esimerkiksi puhelujen osalta on noussut projektin aikana yli 95% tasolle. Samoin melkein puolet (44%) yhteydenotoista johtavat alustavaan varaukseen. Vastaavasti 3/4 alustavasta varauksesta päätyy kaupaksi.



Ville Kämäräinen
Forenomin asiakaspalvelujohtaja

Antti Kiukas
Trainers' House

Kuva: Ville Launiala © 2013