

FORENOM

TOUCHPOINTS – YHDESSÄ, YSTÄVÄLLISIN, YKSINKERTAISIN

FORENOM

Forenom helpottaa yritysten työvoiman liikkumista ja järjestää ratkaisuja asumisen muutostilanteissa. Forenom on Pohjolan vahvin toimija huoneistomajoituksen saralla ja toimii Suomen toimistojen lisäksi Tukholmassa, Oslissa sekä Kööpenhaminassa. Forenom on osa Barona Group yritysyhteisöä sekä omistaa myös jakamistalouteen perustuvan Friday Flats -palvelun sekä kiinteistösi-joitukseen erikoistuneen Fisso Oy:n. Forenom on vakaa kasvuyritys, joka arvos-taa jokaista 270 työntekijäänsä. Vuonna 2016 Forenom majoitti 80 000 matka-laista ja odottaa vuodelta 60 miljoonan euron liikevaihtoa.

KUMPPANIVALINNASSA SITOUTUMINEN RATKAISI

Trainers' House ja Forenom ovat tehneet yhteistyötä viiden vuoden ajan. Vuonna 2016 Forenom halusi vahvistaa yrityksen markkina-asemaa parantamalla asiakkaan kokemusta asiakas-palvelun eri vaiheissa.

"Haluamme tarjota asiakkaalle saman laaduk-kaan palvelukokemuksen maasta, kanavasta ja kohtaamispaikasta riippumatta. Haemme aitoa kilpailuetua todella kilpailussa kentässä nimenomaan poikkeuksellisen sujuvasta asia-kaskokemuksesta. Henkilöstömäärämme lähes kaksinkertaistui vuodessa, joten oli tärkeää mallintaa ja vahvistaa tapaamme toimia", ker-too Forenomin palvelujohtaja Jenni Määttä.

Forenomin haastetta lisää, että ostava asiakas ja majoittuva asiakas ovat liiketoiminnan luon-teesta johtuen eri ihmiset.

"Tiedostimme alusta asti että jalkautus tulee olemaan haastavinta. Yhteistyökumppanin va-linnassa Trainers' House oli vakuuttavin ja heil-lä oli voimakkain sitautuminen jalkautukseen ja siihen, että se tulee onnistumaan", kertoo Fo-renomin liiketoiminnan kehityspäällikkö Laura Similä.

VAKUUTTAVA TYÖSKENTELYTAPA

"Emme olleet erikseen määritelleet mitä kussa-kin asiakastilanteessa pitäisi tapahtua ja miten eri kohtaamispaikoita johdetaan. Myös yhteinen palveluidentiteetti puuttui, jonka pohjalta toi-mia", Määttä kommentoi.

Trainers' House teki kattavan taustatyön ym-märtääkseen lähtötilanteen. Taustatyössä selvitetiin asiakkaiden odotuksia. Trainers'

Housen tiimi haastatteli ostaja- ja majoittu-ja-asiakkaita eri segmenteistä ja yöpyi myös itse Forenomin kohteissa. Mukaan otettiin myös suuri joukko Forenomin omaa henkilökuntaa. **"Koko yhteistyössä oli ideoimassa ja osallistu-massa työntekijät, ei siis johto.** Workshoppeihin valitsimme työntekijöitä, joilla oli kokemusta ja näkemystä arjesta. Yhteisissä workshoppeissa alkoi innostus ja motivaatio", Similä jatkaa.

Taustatyön päähavaintojen jatkotyöstämistä varten koottiin tiimi Forenomin eri toimenku-vista. Tiimi rakensi yhdessä Trainers' Housen kanssa Forenomin palveluidentiteetin sekä asiakaspolun, aina markkinoinnista asiakkuuk-sien ylläpitoon ja kasvattamiseen asti. Palvelui-dentiteetti rakentui lopulta kolmen Forenomille tärkeän teeman ympärille; **yhdessä, ystävälli-sin, yksinkertaisin.**

Asiakkaan polku sekä palveluidentiteetti esitel-tiin organisaation esimiehille. Trainers' House valmensi tarvittavat taidot palvelupolun sekä identiteetin vaiheittaiseen jalkautukseen kun-kin esimiehen osaan organisaatiossa.

YHTEINEN TAVOITE INNOSTAA

"Oma henkilökuntamme on ottanut uuden mallin lämpimästi vastaan ja se on onnistuttu jalkauttamaan ennätysajassa. Tiimit ymmär-tävät paremmin mitä muut tekevät ja mikä on oman työn vaikutus asiakaskokemukseen.

Henkilöstötyytyväisyys on parantunut. Olemme nostaneet yksilötason onnistumisia ja kaikki te-keminen on muutettu läpinäkyväksi. Kehumme avoimesti työkaveria ja annamme positiivista palautetta. Palautteen määrä on kasvanut huo-mattavasti. Myös **asiakastytyväisyys on paran-tunut 87%:sta 91%:iin.** Kun oma väki on innokas tekemään kasvun eteen töitä, näkyy tämä myös luvuissa", Määttä kommentoi.

"Yhteisissä tilaisuuksissa ideoimme vapaasti, mutta mietimme myös miten lopullinen ta-teutus onnistuisi. Emme päästäneet ajatuksia epärealistisiksi tai toteuttamiskelvottomiksi. Jos olisimme lähteneet toteuttamaan palve-luidentiteettiä ja asiakaspolkua yksin, olisimme voineet jumittua. Nyt kun meillä oli kumppani vauhdittamassa tekemistä, saimme enemmän aikaiseksi ja nopeammin.

Onnistumiseen vaikutti myös se, että koko or-ganisaatio oli avoimesti mukana ja tavoite oli kaikkien yhteinen asia. Asiakaskokemus ei jää-nyt irralliseksi projektiksi tai erillisen konsultti-ryhmän tekemäksi. Meillä oli koko ajan hauskaa ja jo se, että organisaatio pystyy olemaan avoin, kertoo, että kumppani on tehnyt jotain oikein. Olemme käyneet esittelemässä toteutettua projektia myös muissa yrityksissä", Similä kiit-tää.

"Jalkautamme uutta tapaa toimia nyt myös muihin maihin, kuten Norjaan, Tanskaan ja Ruotsiin", Määttä päättää.

ASIAKASTYYTYVÄISYYS
87% → 91%

PARANTUNUT
HENKILÖSTÖTYTYVÄISYYS

*Antti Kiukas
Trainers' House*

*Jenni Määttä
Forenom*

*Laura Similä
Forenom*

*Ida Makkonen
Trainers' House*

FORENOM