*"**Myynti ja liikevaihto ovat kasvussa.** Tähän on toki vaikuttanut moni asia. Henkilöstö on **innostunut asiakaskokemuksesta** aivan uudella tavalla. Kulttuuri on muuttunut niin, että asiakkaat ovat jatkuvasti puheissa ja agendalla. Myös uudet työntekijät ovat olleet ilahtuneita, että tähän keskitytään ja ollaan kiinnostuneita"*, **Jukkatalon toimitusjohtaja Joel Tölli** kertoo.

*"Olemme kaiken kaikkiaan tyytyväisiä Trainers' Housen meissä aikaansaamaan muutokseen. **Saimme mitä tavoittelimme ja ehkä vähän enemmänkin.** Vaikutuimme erityisesti valmennuspäivien juoksutuksesta, asiat oli mietitty pienintäkin yksityiskohtaa myöten ja haidettiin todella laadukkaasti. Johdon ei ole tarvinnut jännittää valmennuspäivien onnistumista lainkaan"*, Tölli jatkaa.

YLIVOIMAINEN ASIAKASKOKEMUS KILPAILLUSSA MARKKINASSA

Erottautuminen tuotteella tai hinnalla ei ole enää helppoa muuttovalmiiden omakotitalojen markkinassa. Tästä syystä Jukkatalo päätti uudessa strategiassaan kilpailla ylivoimaisella asiakaskokemuksella.

*"Tunnistimme **ylivoimaisen asiakaskokemuksen hyväksi kilpailukykytekijäksi.** Jotta asiakaskokemuksella voisi erottua markkinassa, täytyi sitä tarkastella kriittisesti ja nostaa tasoa.*

Tähän työhön valitsimme kumppaniksemme Trainers' Housen.

Kumppanivalintaan vaikutti positiiviset kokemukset Trainers' Housesta. Meiltä on ihmisiä osallistunut Trainers' Housen henkilökohtaisiin valmennusohjelmiin ja he esittelivät meille asiakaskokemuksen kehittämiseksi idean, jolla vakuutuimme", Tölli muistelee yhteistyön alkuaikoja.

HENKILÖSTÖ MUKANA ASIAKASKOKEMUKSEN MÄÄRITTELYSSÄ

Alkutöikseen Trainers' House selvitti Jukkatalon asiakaskokemuksen nykytilaa ja toiveita. Missä yhtiö haluaa olla ja kuinka sinne päästään?

Uudistettavan asiakaskokemuksen työryhmään valittiin **edustajia Jukkatalon jokaiselta osastolta.** Mukana oli Jukkatalon myyjiä, esimiehiä sekä johtoryhmää.

"Oli Trainers' Housen ammattitaitoa hoksauttaa meitä siihen, kuinka omaa henkilöstöä otetaan muutokseen mukaan", Tölli pohtii jälkikäteen.

Työryhmä määritteli ja rakensi yhdessä Trainers' Housen johdolla asiakkaan polun, tarinan ylivoimaiselle asiakaskokemukselle sekä asiakaslupauksen ja palvelulupauksen. Työryhmä sopi yhdessä käytännöt asiakaskokemuksen johtamiselle sekä sisäiselle viestinnälle.

Asiakaskokemus mallinnettiin yksityiskohtaisesti. Muun muassa asiakkaan polun jokainen vaihe kodin etsinnästä talonrakennusprojektiin määriteltiin kohtaamispisteittäin.

*"Selkeästi mallinnettu asiakkaan polku varmistaa, että asiakaskokemus pysyy puheenaiheena. Kaikkea tekemistä peilataan nyt asiakaskokemuksen kautta. **Tehty työ näkyy konkreettisesti asiakaspalautteissa** - eikä ainoastaan kysyttäessä, vaan myös spontaanin palautteen määrä esimerkiksi sosiaalisen median kanavissa on kasvanut ja suosittelut lisääntyneet"*, Tölli avaa.

MUUTOKSEN JALKAUTUMISEN VARMISTAMINEN

Jotta asiakaskokemus ei jäisi ainoastaan malliksi paperille, varmistettiin sen sisäistäminen ja jalkautus valmennuksilla.

Esimiesten ja myyjien valmennuksissa käytiin muun muassa konkreettisesti läpi, kuinka toimia asiakaslupauksen mukaisesti ja mitä tämä kussakin kohtaamispisteessä tarkoittaa. Lopuksi koko Jukkatalon henkilöstö osallistui yhteiseen **superseminaaripäivään**, joka oli omistettu asiakaskokemukselle.

Arjessa muutoksen jalkautumista vahvistettiin muun muassa **BEAT muutosjohtamisen alustan** sekä videosisältöjen avulla. Trainers' Housen **muutostukitiimi** soitti myös säännöllisesti henkilöstölle, millä varmistettiin sovittujen käytäntöjen toteutuminen asiakaskokemuksen osalta. Trainers' House dokumentoi lopulta koko asiakaskokemuksen prosessin **Jukkatalon omaksi manuaaliksi.**

MERKITTÄVÄ PANOSTUS

Hanke oli merkittävä panostus Jukkatalolle.

*"Emme ole koskaan tehneet tämän kokoluokan konsultti- ja valmennusyhteistyötä. Toki alussa tunnistimme, että kyseessä on iso investointi ajallisesti ja rahallisesti. Koko yrityksen fokus käännettiin kuukausiksi yhteen asiaan. Jälkikäteen ajatellen tämä oli iso päätös. **Tuskin olisimme onnistuneet hankkeessa tällä tasolla jos olisimme ryhtyneet työhön yksin.***

*Jos lähdet Trainers' Housen kanssa isoon hankkeeseen, ole varma siitä, että olet riittävän tosissasi ja sitoutunut myös itse. Me uskalsimme ryhtyä tähän, koska Trainers' House pystyi kuvaamaan tulevan **muutosmatkan** ymmärrettävästi ja lupaamaan, että pystyy toteuttamaan ja johtamaan hanketta. Emme päässeet lipsumaan missään vaiheessa"*, Tölli päättää.