

Kommunikatsioon algab sisust

Kommunikatsioon

- Kommunikatsioon on suhtlemine, mitte info edastamine
- Kommunikatsioon tegeleb tähendusloomega ja mõistmise vahendamisega
- Kommunikatsioon sisaldab sõnumi edastajat, sõnumit, edastamise viisi, vastuvõtjat, vastuvõtmise viisi
- Laswell: kes ütleb mida kellele mis viisil mis mõjuga

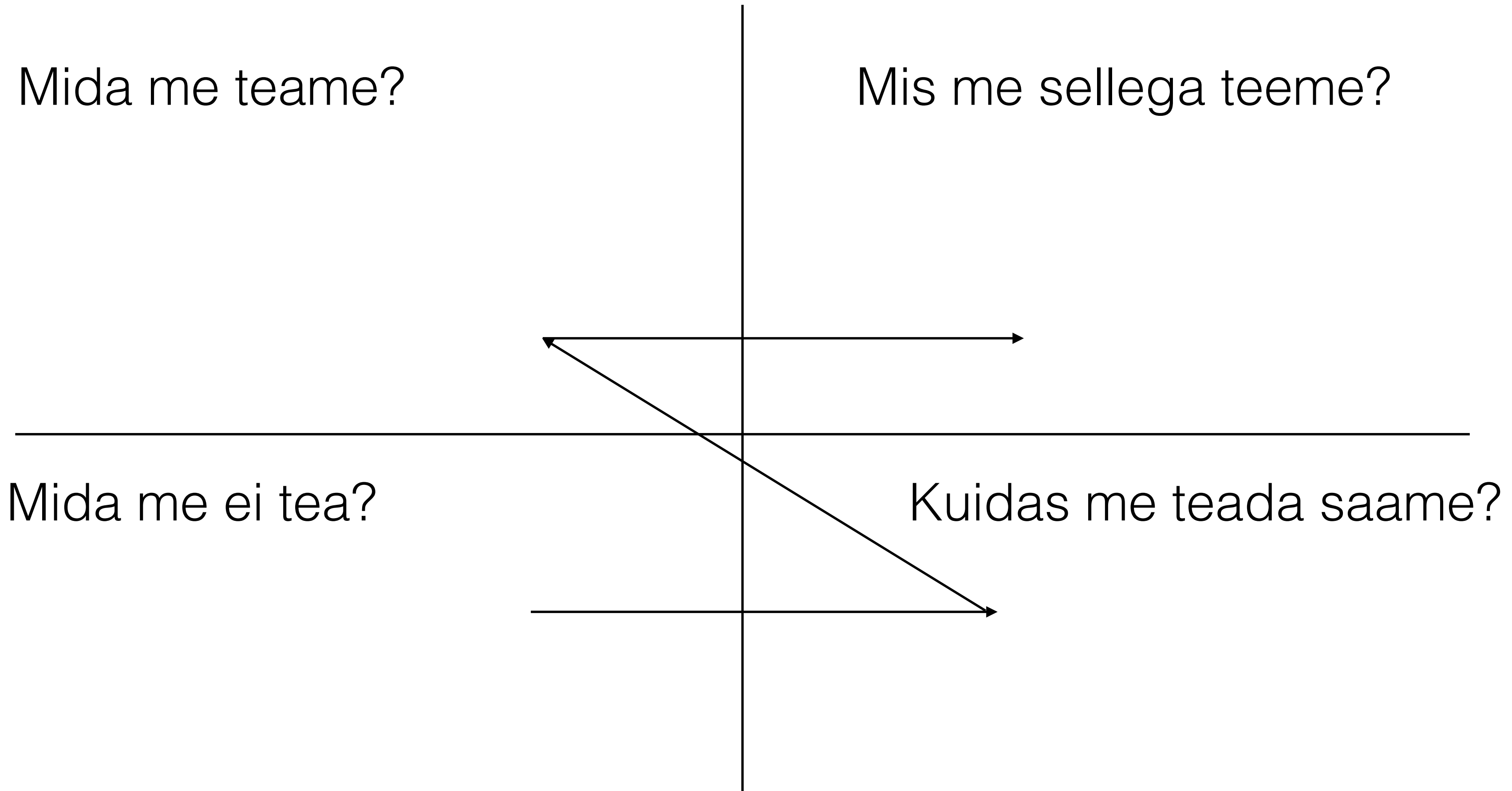
Kasutaja ja superkasutaja

- Eduka teenuse disaini ja kommunikatsiooni alus on lihtne: inimeste mõistmine
- Pühendunuima kasutaja ja tõsisema vastase kaudu saame sageli väärtuslikku teavet oma teenuse väärtuste ja piirangute kohta
- Kes on selle teenuse kasutajad?
- Kes on ostja? Kes maksab? Kes seda kasutab? Kes seda soovitab? Kes müüb? Kes selle kliendini toimetab/teenust osutab? Kes lahendab olukordi, kus midagi läheb valesti?
- Kasutajate kohta päris info kogumine: kuidas?

Persona

- Kommunikatsiooniks on vaja mõista teenuse kasutajat
- Teenuse kasutajate paremaks mõistmiseks ei ole esmalt vaja minna mitte üldistamise ja kliendibaasi üldise segmenteerimise teed, vaid võimalikult konkreetseks
- Selleks kirjeldatakse eri näidiskasutajaid võimalikult detailselt - personad
- Persona kohta on oluline kirjeldada tema hoiakud, eesmärgid, käitumisharjumised ja peamised hirmud

Mida teame ja mida ei tea



Fookuspunktid

Mustrid

See, mis vaatlustes kordub

Võimalused

Ideed, mis Sul juba enne olid

Taipamised

Asjad, mis üllatasid

Vajadused

See, mida inimesed tahavad

Hädad

See, mis on inimestele keeruline

Terviklik

Asjad, mis hästi toimivad

Klienditeekonna kaardistus (*customer journey*)



Püstita ootused / avalda muljet /
pane inimese kujutlusvõime tööle



Aita pakkumist leida / tee valik lihtsaks /
paku kindlustunnet



Mõista (varjatud) vajadusi /
tee kasutamine lihtsaks



Tunne inimese probleeme ja ennetage neid /
paku (alternatiivseid) lahendusi

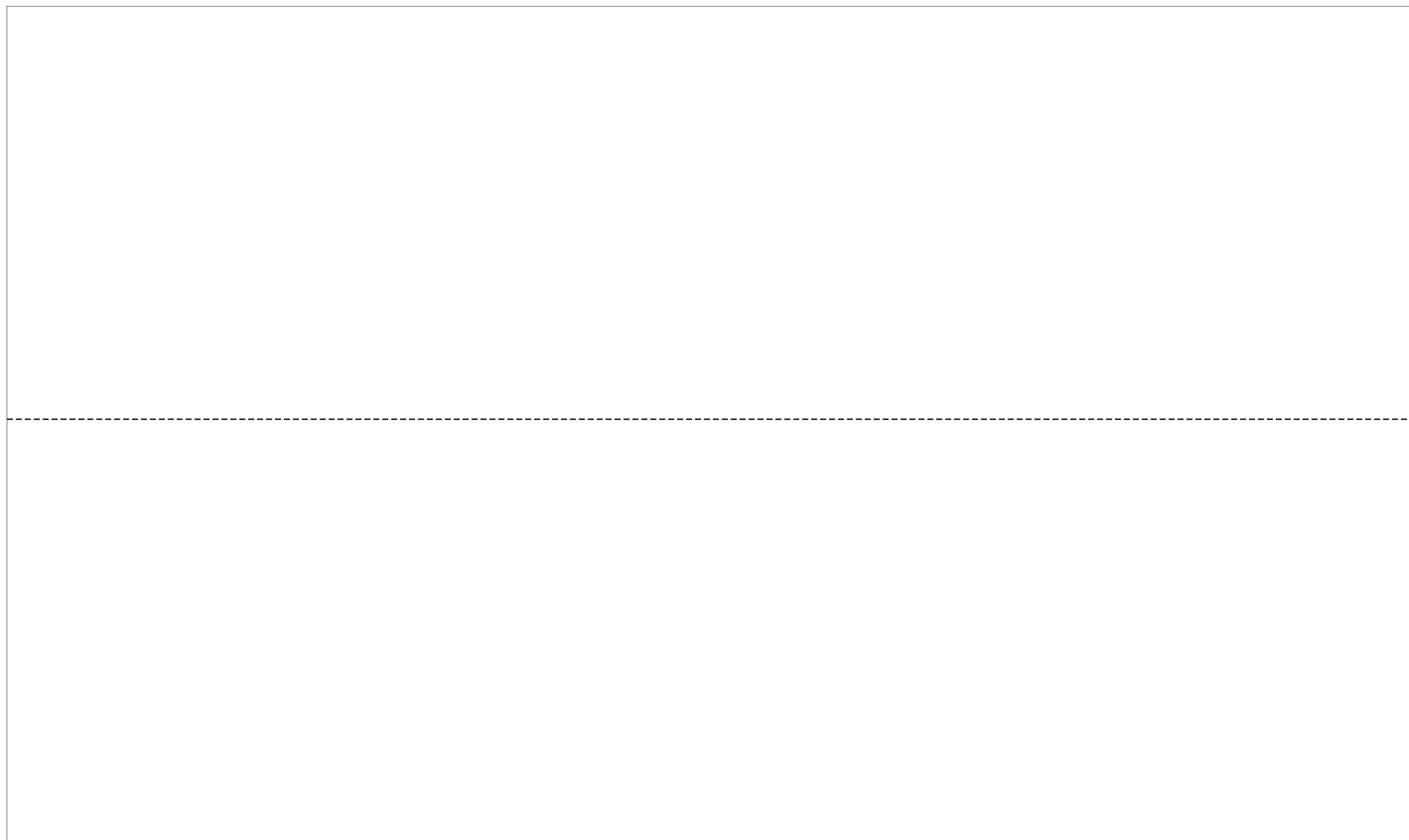


Taga positiivne kasutajakogemus ja soodusta selle jagamist /
uuenda pidevalt teenust koostöös kasutajatega

+

0

-



Iga teenust võib vaadata kui teatrietendust

Lava	Koht, sisustus, koduleht, jne.
Publik	Kliendid ja nende tegevus
Näitlejad	Töötajad ja nende tegevus
Stsenaarium	Plaan sellest, mis peab juhtuma, kus ja millal
Lavatagune	Mida on vaja, et kõik töötaks

Teenuse kaardistus (*service blueprint*)

Püüa
tähelepanu

Püstita ootused / avalda muljet /
pane inimese kujutlusvõime tööle

Vali

Aita pakkumist leida / tee valik lihtsaks /
paku kindlustunnet

Kasuta

Mõista (varjatud) vajadusi /
tee kasutamine lihtsaks

Toeta

Tunne inimese probleeme ja enneta neid /
paku (alternatiivseid) lahendusi

Säilita

Taga positiivne kasutajakogemus ja soodusta selle jagamist /
uuenda pidevalt teenust koostöös kasutajatega

“Lava”

Käega katsutav osa
teenusest (teenindussaal,
infooldiik, koduleht vmt)

“Publik”

Teenuse kasutajad ja
nende tegevus

Teenuse kasutaja ja
osutaja kokkupuute piir

“Näitlejad”

Vahetud teenuse
osutajad

Teenuse nähtava osa piir

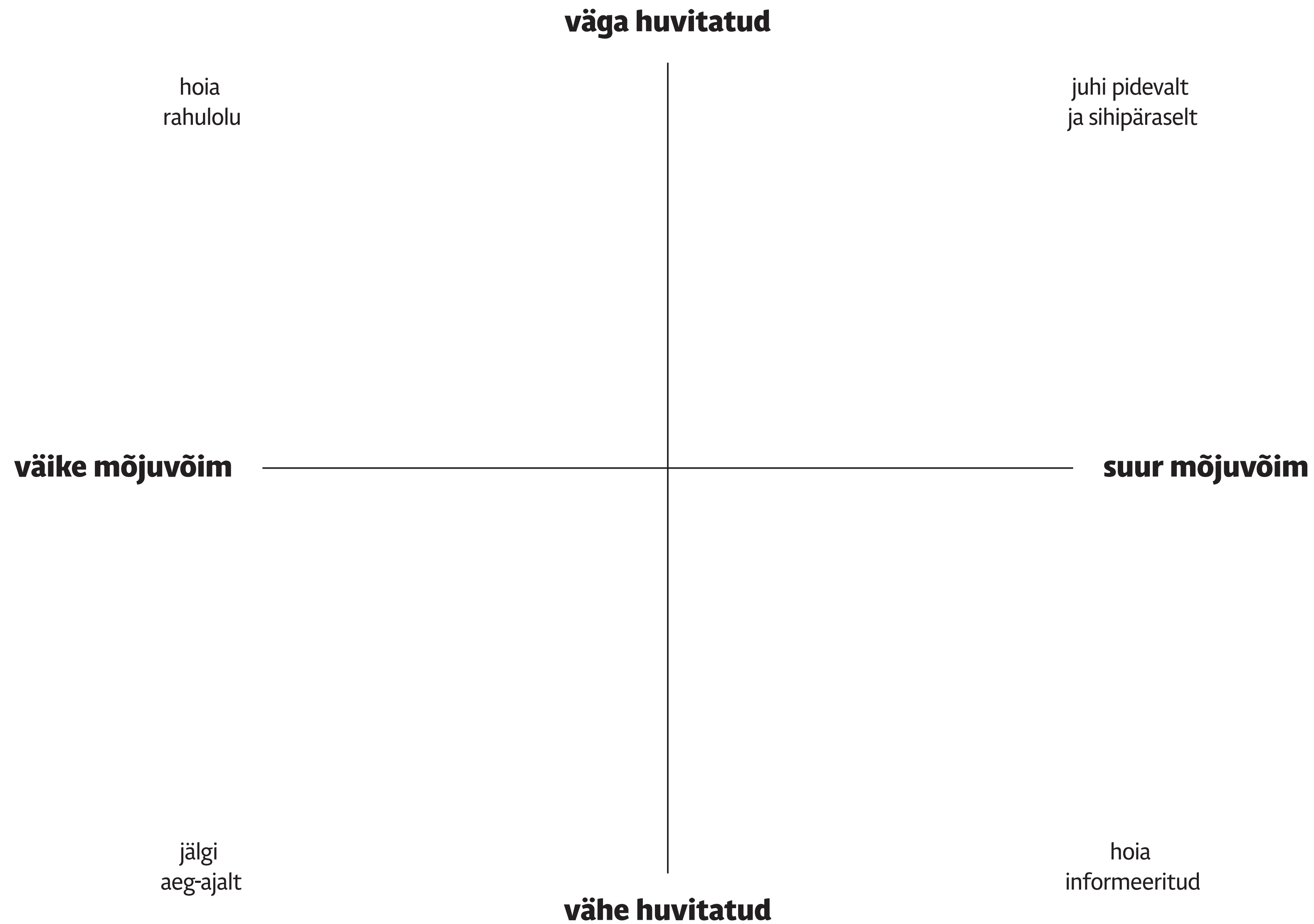
“Stsenarium”

Protsessikirjeldus – plaan
sellest, mis peab juhtuma

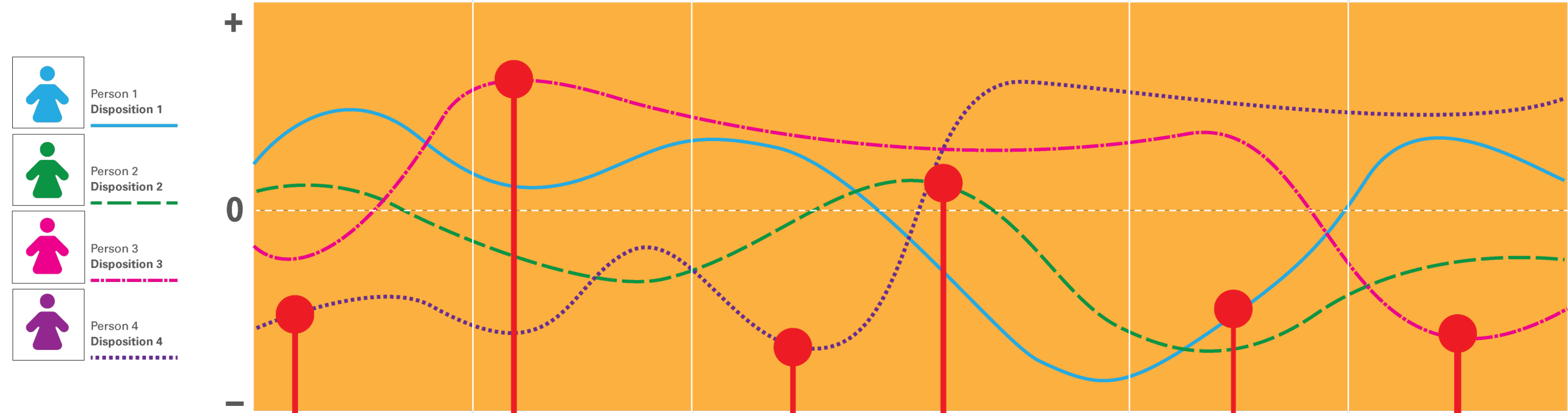
Organisatsiooni sisemise
töökordluse piir

“Lavatagune”

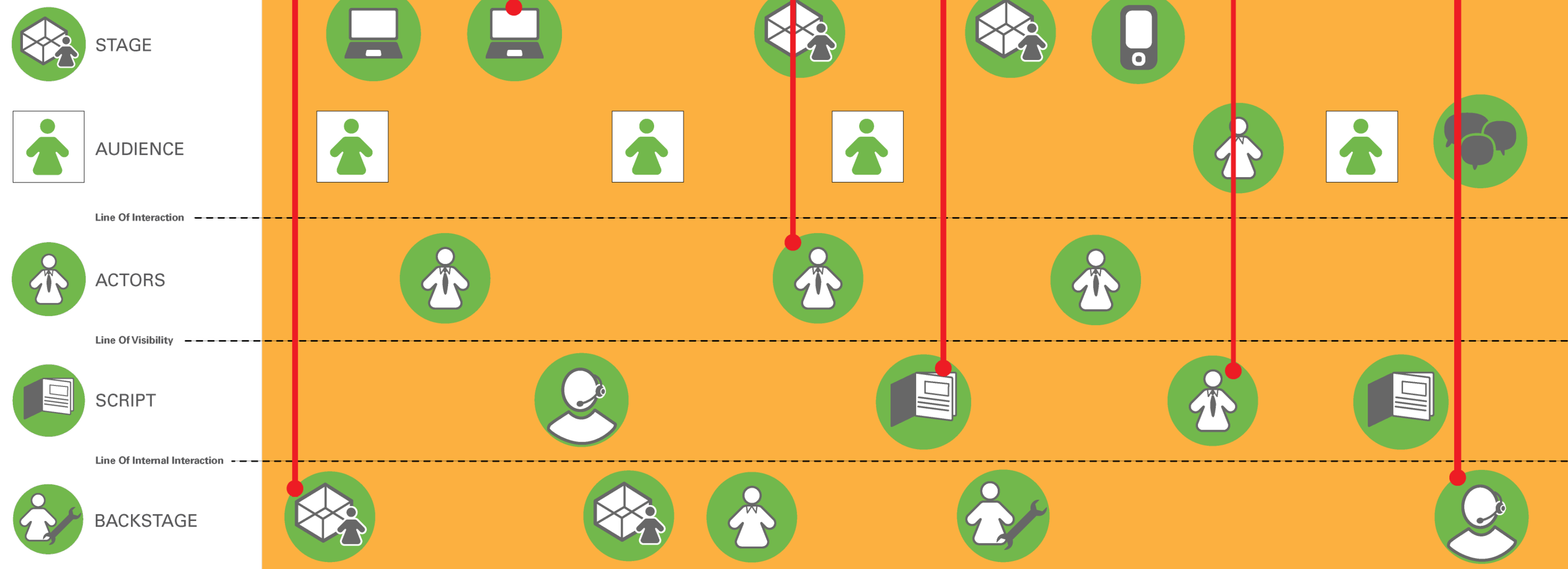
Mida on vaja, et
kõik töötaks



CUSTOMER JOURNEY



SERVICE BLUEPRINT



Muutus, muudatus ja muutumine

Muudatused ja mutumine

Muutus / muudatus:

sündmus

olukord

tulemusele orienteeritud

pigem suhteliselt kiire

Muutumine:

kogemus

psühholoogiline

protsess

pigem suhteliselt aeglane

Toimetulek organisatsioonis

Funktsionaalne

struktuur

piirid

rollid

reeglid & kokkulepped

strateegia

fookus

tulemused

Psühholoogiline

holding environment

transitional space

fantaasiad

emotsioonid & ambivalentsus

kuulujutud

ärevus & hirmud

Muudatuste aeg

- Ebakindlus, hirmud, mured lauale
- Kolm vaala
 - millele olemasolevast ehitada saame ehk kuidas mitte kõigest olevast eemalduda
 - kuidas suhestuda tulevaga, eriti määramatuses
 - kuidas ise hästi toimivaks jääda

Abiks muutuste ajal

- Ebakindlus, hirmud, mured lauale
- Kolm vaala
 - millele olemasolevast ehitada saame ehk kuidas mitte kõigest olevast eemalduda
 - kuidas suhestuda tulevaga, eriti määramatuses
 - kuidas ise hästi toimivaks jääda