



## Yhteisellä valmennuksella asiakaslähtöisyyttä vahvistamassa

Yrittäjien ja virkamiesten välisen yhteistyön kehittämisessä riittää aina työtä, eikä asiakaslähtöisyyteen panosteta koskaan liikaa.

Tähän haasteeseen tarttui Lapin ELY-keskuksen ESR-rahoitteinen Laatu ja tuottavuutta Lapin työelämään -projekti järjestämällä yritysrajapinnassa työskenteleville henkilöille ja heidän esimiehilleen neuvottelu-, vuorovaikutus- ja puheeksiottovalmennusta.

Kaksiosaiseen valmennukseen touko- ja syyskuussa osallistui yhteensä lähes 50 henkilöä sekä ELY-keskuksen, TE-toimiston ja Tekesin asiantuntijoista että alueen yrityksistä.

Osallistujien kokemusten perusteella valmennuspäivät tarjosivat hyvät eväät yhteistyön kehittämiseen.

- Suora kontakti ja vuorovaikutus Lapin ELY-keskuksen virkamiesten kanssa antoivat kattavan kokonaiskuvan ELY-keskuksen eri sektoreiden toiminnasta, toteaa valmennukseen osallistunut Carousel Oy:n toimitusjohtaja **Mika Laakkonen**.

Carousel Oy on rovaniemeläinen liikunta ja vapaa-ajan ympäristöjen rakentaja ja leikki-, liikunta- ja puistokalustevalmistaja. Seitsemän henkilöä työllistävän yrityksen tämän vuoden liikevaihtoennuste on noin 1,2 miljoonaa euroa. Kesäsesongin aikana palveluksessa on lisäksi kymmenkunta urakkatyömiestä.

## Kuullaan suoraan asiakkaan ajatuksia

Valmennuspäivien toteuttamisesta vastasi Humap Oy:n organisaatiokonsultti **Vesa Purokuru** ja viestintä ja vuorovaikutuskonsultti **Eerika Hedman** (kuvassa). Purokurun mukaan asiakaslähtöisyyden kehittäminen on tärkeää ja siinä on edelleen paljon tekemistä.

- Hyödyllisintä oli, kun saimme oikeat asiakkaat eli yrittäjät mukaan valmennukseen. Silloin ei puhuta teoreettisesti, vaan kuullaan suoraan asiakkaan ajattelua.



Koulutus osoitti vuorovaikutusosaamisen olevan sellainen teema, jossa kukaan ei voi sanoa olevansa mestari.

- Yritysasiantuntijoilla on paljon työtä ja samaan aikaan kova tarve yhteiselle keskustelulle, jossa voi jakaa kokemuksia ja työn haasteita, Purokuru sanoo.

Valmennukseen osallistunut **Anne Syväjärvi** toimii Lapin ELY-keskuksessa yritysasiantuntijana Euroopan aluekehitysrahaston (EAKR) -yritysrahoituksessa.

- Parasta antia olivat koulutuksessa vierailleet yrittäjät, jotka kertoivat palvelukokemuksistaan ELY-keskuksen kanssa sekä siitä, millaista palvelua ja vuorovaikutusta he meiltä jatkossa toivovat.

Lapin ELY-keskuksessa kansainvälistymisneuvojana toimivalle **Riitta Pirttilahdelle** koulutus tarjosi lisää ajatteluttamisen työkaluja, neuvottelutaktiikoita ja muita konkreettisia työkaluja.

Lapin TE-toimiston asiantuntija **Markku Mursu** pitää tilaisuuksien parhaana antina työnantajilta saatua palautetta siitä, että TE-toimistossa pitäisi olla nimikkovirkailija yritykselle. Näin työnantaja tietää, keneen ottaa yhteyttä ja hän löytää sekä nimen, puhelinnumeron että sähköpostin.

- Asian hoitaminen saattaa silti kuulua TE-toimistossa vielä eri virkailijalle, mutta tiedon välittää nimikkovirkailija. Tällä varmistetaan asiain sujuvuus yrityksen kanssa, Mursu sanoo.

Teksti: Pasi Kokko

Kuva: Virpi Vaarala