

Yrittäjät toivovat luottohenkilöitä

Samaan aikaan kun valtionhallinto rakentaa valtakunnallisia puhelinpalveluita ja joidenkin mielestä kasvottomia asiakaskanavia, tuntuvat yrittäjät toivovan entistä enemmän henkilökohtaista yhteydenpitoa ja nimikkovirkailijoita saadakseen tukea yritystoimintansa menestymiselle.

Tällaisen johtopäätöksen saattoi tehdä perjantaina järjestetyn neuvottelu-, vuorovaikutus- ja puheeksiottovalmennuspäivän annista. Tilaisuuteen osallistui Lapin ELY-keskuksen ja TE-toimiston yritysrajapinnassa työskentelevää henkilökuntaa, yrityskehittäjiä.

Päivään saatiin tuoreet terveiset yritysmaailmasta, kun kolme rovaniemeläistä yrittäjää kertoi omia kokemuksiaan ELY-keskuksen palveluista.

Yrittäjä Heidi Alariesto Sijaishaltija Oy:stä, toimitusjohtaja Mika Laakkonen Carousel Oy:stä sekä toimitusjohtaja Kari Narva Road Consulting Oy:stä olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä yritystensä ELY-keskuksesta saamaan palveluun, mutta tarjosivat myös hyviä kehittämissuhteita asiakaspalvelun kehittämiseksi.

Kaikki yrittäjät arvostivat henkilökohtaista palvelua. Yrittäjät pitivät tärkeänä asiantuntijan kanssa toimivaa suhdetta, johon voi tukeutua esim. rahoitushakemuksen kanssa prosessin alusta loppuun. Kiireinen pk-yrittäjä pitää myös hyvänä kohdennettua viestintää, jolloin vaikkapa ajankohtainen sähköpostiviesti yrittäjälle voi olla parempi ratkaisu kuin asiakkaan päätyminen omatoimisesti etsimään tietoa aikaa vievän nettisurffailun merkeissä.

Yrittäjien mukaan asiakaspalvelija on parhaimmillaan kumppani, sparraaja ja päätöksiä tekevä ihminen, joka viestii aktiivisesti asiakkaalle eri vaihtoehdoista ja osaa kuunnella yrittäjää ja keskustella siitä, mikä on hänelle parhaaksi. Myös valmennuspäivään osallistunut henkilöstö piti ajatusta nimikkovirkailijasta hyvänä.

Valmennuspäivä oli osa Lapin ELY-keskuksen ESR-rahoitteista Laatia ja tuottavuutta Lapin työelämään -projektia. Vuorovaikutusvalmennuksesta vastasi Humap Oy:n Vesa Purokuru ja Eerika Hedman.

Teksti: Pasi Kokko, Lapin ELY-keskus

Lisätiedot:

Virpi Vaarala
Projektipäällikkö
[Laatia ja tuottavuutta Lapin työelämään](#)
etunimi.sukunimi@ely-keskus.fi
puh. 0295 037 264, vaihde 0295 037 000