

Miten hyödynnät aamupäivän antia omassa työssäsi?

Hankeporukassa muotoillaan yhdessä asiakaspolku omalle kohderyhmälle.

Tärkeää pysähtyä miettimään mitä asiakas itse ajattelee, eikä tyrkyttää liian innokkaasti omia ajatuksiaan.

Tarkennetaan asiakkaan kuuntelemista.

Uusien kehittämisaihioiden ja hankeideoiden jalostamiseen ja luomiseen. Asiakkaan kohtaamiseen ja ymmärtämiseen tuli myös lisää vinkejä.

Uusien hankkeiden työstämisessä

Empatiakartta käyttöön, kun puhuu päättäjille, virkamiehille tai muille, joille asiakasryhmä ei ole tuttu.

Työkaluja arjen työhön

Hankekartta tai vastaava luodaan. Palvelumuotoilun timanttia voisi hyödyntää jo hankesuunnittelussa, kun luodaan tavoitteita jne.

Tärkeää saada asiakas ymmärtämään, että hankkeet ovat vapaaehtoisia ja emme ole TE-toimisti, joka jakaa "sanktioita". Vapauttaa ilmapiiriä.

Miten hyödynnät aamupäivän antia omassa työssäsi?

Loppuraportointia varten luodaan hankkeessa asiakasprofiilit ja mietitään palvelupolut

Antia varmasti tulee vielä pureksittua myös päivän jälkeen

Empatia asiakkaan tilanteeseen, oikeita toimia.

Palvelun kuvantaminen asiakkaalle houkuttelevaksi.

Toiminnan päivittäminen ja tarjotun palvelun ajanmukaisuus --> vaikuttavuuden kasvu

Hyviä työkaluja, joiden avulla voi hioa toimintaa

Voin vielä enemmän kuunnella asiakasta ja hahmottaa olosuhteita/taustaa, mistä hän on tullut hankkeeseen.

Kaikilla sama tavoite. Tuupata elämässä eteenpäin asiakkaan ehdoilla ja oikeilla keinoilla.

Tärkeää olisi, että asiakas ei jäisi yksin. Olisi aina joku, jonka puoleen ohjata. Sen vuoksi hankkeiden ja välinen yhteistyö tärkeää.

Miten hyödynnät aamupäivän antia omassa työssäsi?

Tehdään konkreettinen asiakasprosessi kaavio.

Keskustelut ja vertaistuki antoisaa, hienoa kuulla muiden toimia ja peilata sieltä myös omaan toimintaan!

Tulisi muistaa pirstaleisessa työssä, että asiakas on keskiössä ja palvelupolun rakentaminen, arvolupaus.

Asiakaskyselyn toteuttaminen.

Puhun asiakkaiden kanssa samaa kieltä, ei ESR-termeillä

Toimijoiden väliseen yhteistyöhön panostaminen.

Palvelumuotoilua voi suositella työkavereillekin.

Asiakkaan oman motivaation herättäminen on tärkeää

Pyritään lieventämään viranomaispelkoa. Ei ole häpeä olla työtön. Emme auta kiusataksemme, vaan aidosti pyrimme etsimään jatkopolkuja elämässä eteenpäin.

Miten hyödynnät aamupäivän antia omassa työssäsi?

Jätetään hankkeisiin riittävästi aikaa asiakkaan kohtaamiseen

Vapaamuotoinen kohtaaminen kahvikupin ääressä. Asiakkaalle mieluiset puheenaiheet ensin.

Yhteistyön voima hankkeiden kesken, hyvien käytäntöjen jako.

Asiakasprofiilien hyödyntäminen asiakasohjauksessa

Asiakastila pitää muokata asiakkaille helpoksi tulla, viihtyisäksi ja toimivaksi.

Kiireettömyyden tunteen luominen, asiakkaan aito kohtaaminen.

Yhteinen tietokanta (sähköinen/hakukone) hankkeista työvälineeksi

Aamupäivän anti jäi vähäiseksi

Odotukset aamupäivästä olivat korkealla mutta anti jäi vähäiseksi



Miten hyödynnät aamupäivän antia omassa työssäsi?

Pienen paikkakunnan etu, että toimijat tuntevat toisensa ja asiakasohjaus toimii hyvin.

Tietojen vaihto hankkeiden ja TE-toimistojen välillä: miten siitä saataisiin sujuvampaa tietosuoja-asiat huomioiden.

