

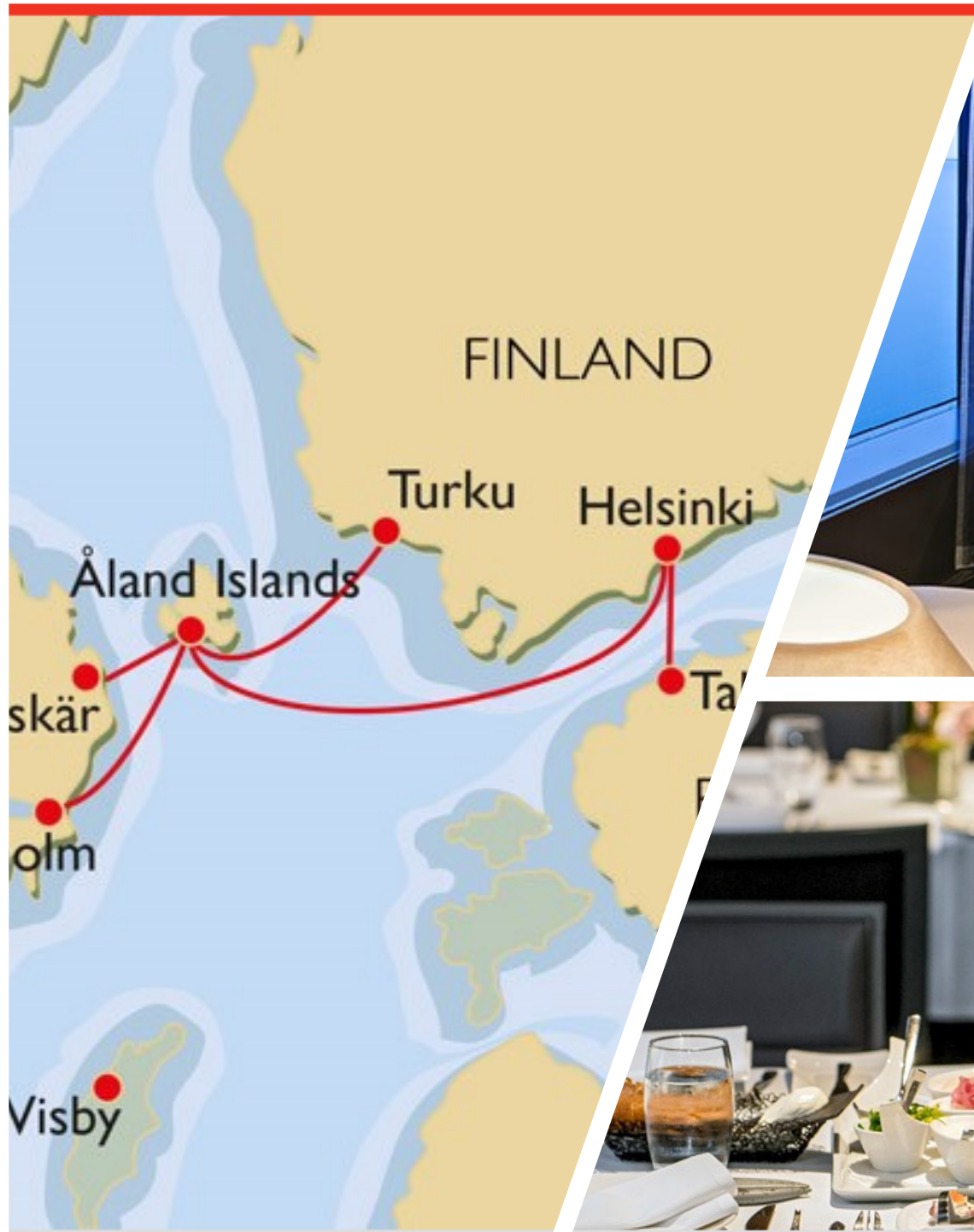
**Asiakas on tärkein – luovilla keinoilla
asiakaspalvelumestariksi.**

**Viking Linen The Buffet-ravintoloiden
asiakaskokemusta ja
työntekijäkokemusta
kehittämässä teatterin ja draaman
keinoin**

Kehityspäällikkö Lotta Lindroos, Viking Line
KT, työyhteisövalmentaja Satu-Mari Jansson, Theatreworks Training



SIELLÄ ILO SEILAA.



Hankkeen tausta

Asiakas on tärkein - luovilla keinoilla asiakaspalvelumestariksi.

MIKSI?

- The Buffet ja laiva työympäristönä,
- Parantaa laivahenkilökunnan työntekijä- ja asiakaskokemusta,
- Asiakaspalvelu lähellä sydäntä,
- Työntekijäkokemus ja hyvinvointi yrityksen fokus alueena 2020,
- Tuoreita näkemyksiä ja työkaluja,
- Hyvinvoivat työntekijät = parempaa palvelua.



SIELLÄ ILO SEILAA.

Tavoitteet

Hanke toteutettiin yhdessä Mariellan ja Gabriellan The Buffet -ravintolan henkilökunnan kanssa. Kehittämistyöhön osallistuivat tarjoilijat, keittiöhenkilökunta ja esimiehet. Tavoitteena oli parantaa Viking Linen kahden risteilyaluksen ravintolan työntekijäkokemusta ja asiakaskokemusta.

Tavoitteena oli

- parantaa Viking Linen kahden risteilyaluksen ravintolan työntekijäkokemusta ja asiakaskokemusta.
- kehittää kokonaisvaltaisesti työntekijäkokemusta ja asiakaskokemusta. Ravintolan tarjoilijat, keittiöhenkilökunta ja esimiehet osallistuvat pohtimaan miten henkilöstön kokemaa työntekijäkokemusta parannetaan. Samalla kehitetään asiakaskokemusta.
- tehdä kehittämistyötä henkilöstöä osallistaen ja yhdessä heidän kanssaan. Esimiehiä tuettiin johtamaan henkilöstöä niin, että saavutettu työntekijäkokemus ja asiakaskokemus pysyvät yllä projektin päätyttyä.
- kehittää teatterin keinoista asiakas- ja työntekijäkokemuksen (palvelumuotoilullisia) ratkaisuja. Teatterin keinot tarjosivat tukea henkilöstölle, miten kehittyä vuorovaikuttavana kollegana ja “illan esiintyjänä”, miten luoda oikeanlaista tunnelmaa omalla persoonalla.



SIELLÄ ILO SEILAA.

TheatreWorks



Käyttäjätutkimus

- Käyttäjätutkimuksen tavoitteena oli ymmärtää Viking Linen The Buffet-ravintoloiden palveluiden tuottamaa asiakaskokemusta ja pohtia ideoita, miten palvelua voisi parantaa.
- Käyttäjätutkimuksessa haastateltiin sekä asiakkaita että henkilökuntaa Gabriellalla (27.–28.7.) ja Mariellalla (29.–30.8.).
- Lisäksi sekä henkilökunnan että asiakkaiden liikkumista ja toimintaa havainnointiin.
- Käyttäjätutkimus toimi pohjana The Buffet-ravintoloiden henkilökunnan valmennukselle.

Valmennus

- Mariellan ja Gabriellan The Buffet-ravintoloiden sali- ja keittiöhenkilökunta.
- Henkilökunta: 3 x ½ pv valmennusta
- Esimiehet: 2 x ½ pv valmennusta
- Käsiteltäviä teemoja mm. omat vahvuudet ja kehityskohteet, haastavat asiakastilanteet, energiaa antavat asiakastilanteet, erilaiset asiakastyypit ja -persoonat, tarjoilijatyypit, improvisointi asiakaspalvelutilanteissa, positiivinen energia ja läsnäolo.



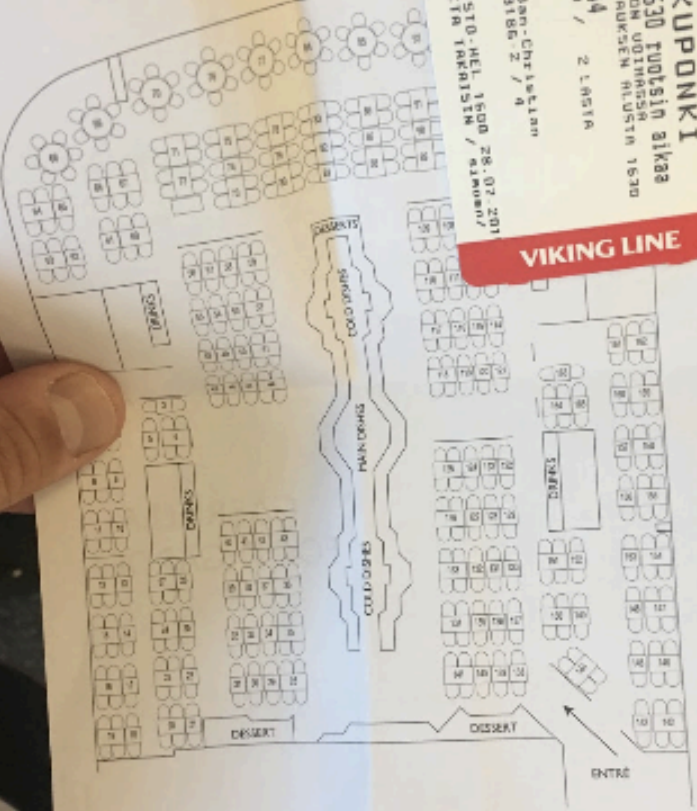
SIELLÄ ILO SEILAA.

GABRIELLA VIKING BUFFE

ATERIAKUPONKI
THE BUFFET 1630 tuotisin aikaa
Pöytänumerus on uuden ruokan
30 MIN. KÄYTTÖKÄSEN RUOKA 1630
Pöytä: 144
1 RIKKUISIA / 2 LAAJIA

Söderholm Jan-Christiaan
UURUS 4223186 2 / 4
GABRIELLA 510-MEI 1630 28-07 201
EI LUMASTETA TAKAISIN / alomaa/

VIKING LINE









BRÖD LEIPÄ
BREAD

GLUTENÖN
GLUTENFRI
(KYY HERKULLIS-
MANNILTA)



Vakiokävijä



Käy risteilyllä 4–12 kertaa vuodessa. Tuntee kaikki laivat läpikotaisin. Tietää ja tuntee palvelut. Käy buffet-ravintolassa syömässä. Fiilismittari ei heilahda mihinkään suuntaan, sillä moni asia menee rutiinilla “ei mitään odotuksia”. Pystyy näkemään laivojen ja buffet-ravintolan kehityksen vuosikymmenten ajalta.

Mielensäpahoittaja



Näkee ympärillään pääosin epäkohtia. Valittaa myös vaikka aihetta ei olisikaan. Haluaa henkilökohtaiseen kontaktiin henkilökunnan kanssa. Haluaa kertoa henkilökunnalle mihin kaikkeen hän on tyytymätön.

Kokemuksia

- Suurin osa esimiehistä koki saaneensa työkaluja/löytäneensä itsestään uusia puolia.
 - *”Kokemuksena mielenkiintoinen, ei ennen ole joutunut heittäytymään ns. oman mukavuusalueen ulkopuolelle. Löysin itsestäni uusia ominaisuuksia.”*
 - *”Innostava ilmapiiri -> mielenkiinto säilyi koko kurssin. <3 <3 <3”*
 - *”Opin uutta itsestäni: ja sain työkaluja vuorovaikutuksen parantamiseen.”*
- Henkilökunnan kokemukset jakautuivat; osa koki saaneensa paljon ajattelemisen aihetta, osa taas koki teatterin keinot hyvin haastavana.
- Teatterin kaltainen yksilövalmennus edellyttää osallistujilta rohkeutta, heittäytymistä ja motivaatiota oman työn kehittämiseen.



SIELLÄ ILO SEILAA.

