

Planera Oy:

Asiakaslähtöisen palvelukulttuurimallin kehittäminen

Loppuraportti

3/2026

Planera

Planera on vuonna 2015 perustettu korjausrakentamisen asiantuntija ja konsulttitoimisto. Olemme sekoitus laajaa rakentamisen eri osa-alueiden kokemusta ja nuoria tulevaisuuden tekijöitä. Vuonna 2015 perustettu yritys on tekijöidensä omistama. Haluamme olla hyvä ja reilu työnantaja, jonka yrityskulttuuri houkuttelee osaajia.

TYÖNTEKIJÄÄ

30

ENPS

73

LIKEVAIHTO (M€)

4,2

Työsuojelurahasto on osallistunut hankkeen rahoittamiseen



Työsuojelurahasto
Arbetarskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

1. Johdanto

Tässä raportissa kuvataan Planera Oy:ssä toteutetun kehittämishankkeen eteneminen, sisältö ja vaikutukset. Hankkeen keskiössä oli asiakaslähtöisen palvelukulttuurimallin rakentaminen tavalla, joka muuttaa konkreettisesti arjen tekemistä. Lähtökohtana oli ajatus, että asiakaslähtöisyys ei synny ohjeista, vaan siitä, miten ihmiset toimivat päivittäin työssään.

Hankkeessa yhdistettiin käytännön kehittäminen, henkilöstön osallistaminen ja tutkimukseen perustuva ymmärrys palveluliiketoiminnasta ja organisaatiokulttuurista. Lopputuloksena syntyi malli, joka ohjaa toimintaa arjessa.

2. Hankkeen tausta ja lähtökohdat

Planera Oy:n toiminta perustuu asiantuntijatyöhön, jossa asiakaskohtaamiset ovat keskeinen osa arvoa. Ennen hanketta organisaatiossa tunnistettiin, että asiakastyön laatu oli pääosin hyvää, mutta vaihteli tilanteesta ja henkilöstä riippuen. Yhtenäinen toimintamalli puuttui, mikä teki asiakaskokemuksesta osin epätasaista.

Samalla havaittiin, että asiakaslähtöisyys oli käsitteenä tuttu, mutta sen käytännön toteutus jäi tulkinnanvaraiseksi. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että eri työntekijät painottivat asiakastyössä eri asioita ilman yhteistä viitekehystä. Lisäksi nähtiin, että työntekijöiden kokemus työn vaikuttavuudesta asiakkaisiin voisi olla vahvempi. Tätä pidettiin tärkeänä sekä työhyvinvoinnin että asiakaskokemuksen kannalta.

3. Tutkimuksellinen viitekehys

Hankkeen toteutus perustui vahvasti tutkimukseen. Grönroosin palvelujohtamisen näkökulma konkretisoitui siinä, että asiakaskokemusta tarkasteltiin kokonaisuutena. Työpajoissa käytiin läpi asiakkaan koko palvelupolku eikä vain yksittäisiä kohtaamisia.

Scheinin teoria auttoi ymmärtämään, että kulttuuri ei muutu ilman, että arjen toimintatavat muuttuvat. Tämä näkyi siinä, että hankkeessa keskityttiin konkreettisiin tekoihin eikä pelkkiin arvoihin.

Denisonin malli toi rakenteen kehittämiseen. Osallistavuus näkyi työpajoissa, johdonmukaisuus toimintatapojen yhtenäistämässä, sopeutumiskyky testausvaiheessa ja suunta palvelulupauksen määrittelyssä.

Gallupin tutkimukset vahvistivat ajatusta siitä, että työn merkityksellisyys ja asiakaskokemus ovat yhteydessä toisiinsa. Tämä johti siihen, että hankkeessa käsiteltiin aktiivisesti työn vaikutusta asiakkaaseen.

4. Hankkeen tavoitteet ja rajaus

Hankkeen tavoitteet määriteltiin siten, että ne ohjaavat konkreettiseen lopputulokseen. Tavoitteena oli rakentaa malli, joka toimii käytännössä.

Tavoite oli luoda selkeä palvelukulttuurimalli. Tämä tarkoitti sitä, että organisaatiolla on yhteinen tapa toimia asiakastilanteissa riippumatta siitä, kuka työn tekee. Mallin tuli olla riittävän selkeä, jotta sitä voidaan käyttää arjessa ilman erillistä tulkintaa.

Haluttiin myös lisätä yhteistä ymmärrystä asiakaskokemuksesta. Tämä tarkoitti sitä, että jokainen työntekijä tunnistaa oman roolinsa asiakkaan kokemuksessa ja ymmärtää, miten oma toiminta vaikuttaa siihen.

Lisäksi tavoitteena oli vahvistaa työn merkityksellisyyden kokemusta. Tämä nähtiin keskeisenä tekijänä sitoutumisessa, motivaatiossa ja työn laadussa.

Hanke rajattiin siten, että se keskittyi ihmisten toimintaan ja vuorovaikutukseen. Teknologiset ratkaisut ja järjestelmät jätettiin tietoisesti tämän kehittämisen ulkopuolelle, jotta fokus säilyi toiminnassa.

5. Hankkeen toteutus vaiheittain

Hankkeen toteutus oli systemaattinen ja vaiheittainen. Ensimmäisessä vaiheessa keskityttiin nykytilan ymmärtämiseen. Työpajoissa osallistujat kuvasivat konkreettisia asiakastilanteita, joissa oli onnistuttu tai joissa oli haasteita. Näitä tilanteita purettiin yksityiskohtaisesti, mikä toi esiin toimintatapojen vaihtelua.

Toisessa vaiheessa siirryttiin tavoitetilan määrittelyyn. Tässä vaiheessa keskusteltiin siitä, millaista asiakaskokemusta halutaan tuottaa ja mitä se tarkoittaa käytännössä. Keskusteluissa syntyi yhteinen näkemys siitä, mitä asiakaslähtöisyys Planerassa tarkoittaa.

Kolmannessa vaiheessa rakennettiin varsinainen toimintamalli. Tämä vaihe oli erityisen konkreettinen. Asiakastilanteet pilkottiin vaiheisiin, ja jokaiselle vaiheelle määriteltiin toimintatavat.

Neljännessä vaiheessa mallia testattiin käytännössä. Tämä tehtiin sisäisesti, mutta oikeissa asiakastilanteissa (ilman asiakkaan osallistamista), mikä mahdollisti realistisen palautteen.

6. Asiantuntijan rooli ja työpanos

Kenner Company Oy vastasi hankkeen fasilitoinnista ja rakenteesta. Asiantuntijan rooli ei ollut tuoda valmista ratkaisua, vaan mahdollistaa organisaation oman mallin syntyminen.

Asiantuntija suunnitteli työpajat, fasilitoi keskustelut ja analysoi tulokset. Lisäksi asiantuntija rakensi mallin ensimmäisen version, jota kehitettiin yhdessä.

Työpanos kohdistui erityisesti siihen, että keskustelu pysyi konkreettisenä ja että tulokset saatiin muotoiltua käytännönläheiseksi malliksi.

7. Kehittämismenetelmät käytännössä

Työpajoissa käsiteltiin todellisia tilanteita. Esimerkiksi tarkasteltiin tilannetta, jossa asiakas ei ymmärrä tarjottua ratkaisua. Keskusteltiin siitä, mitä asiantuntija tekee, mitä hän sanoo ja miten tilanne etenee.

Tämä lähestymistapa teki kehittämisestä konkreettista. Osallistujat tunnistivat tilanteet omasta työstään, mikä lisäsi sitoutumista.

Iteratiivinen kehittäminen tarkoitti, että mallia muokattiin jatkuvasti palautteen perusteella. Tämä varmisti, että lopputulos toimii käytännössä.

8. Palvelukulttuurimallin rakentuminen

Mallin rakentuminen oli vaiheittainen prosessi. Aluksi määriteltiin palvelulupaus, joka vastaa kysymykseen, mitä asiakkaalle luvataan. Tämän jälkeen määriteltiin toimintaperiaatteet, jotka ohjaavat toimintaa.

Seuraavaksi rakennettiin asiakaskohtaamisen malli, jossa kuvattiin vaiheittain, miten asiakastilanne etenee. Lopuksi määriteltiin reflektiökäytännöt, joiden avulla toimintaa arvioidaan ja kehitetään.

Elementti	Sisältö	Käytännön merkitys
Palvelulupaus	Asiakkaalle annettava arvo	Suuntaa toimintaa
Periaatteet	Yhteiset toimintatavat	Yhtenäistää tekemistä
Kohtaamismalli	Vaiheittainen eteneminen	Tukee arkea
Reflektio	Arviointi ja oppiminen	Mahdollistaa kehityksen

9. Käytännön testaus

Testaus oli keskeinen vaihe. Mallia testattiin todellisissa asiakastilanteissa, ei harjoituksissa. Tämä toi esiin tilanteita, joita ei olisi muuten huomattu. Testaus tehtiin siten, että asiakkaita ei osallistettu testauksen arviointiin tms., vaan testaus oli tältä osin Planeran sisäinen. Asiskkailta kysyttiin kuitenkin strukturoimattomalla menetelmällä normaaliin tapaan palautetta Planeran henkilöiden toiminnasta.

Esimerkiksi havaittiin, että asiakkaan ymmärryksen varmistaminen vaatii enemmän aikaa, mutta parantaa lopputulosta. Tällaiset havainnot johtivat mallin tarkentamiseen.

Konkreettiset case-esimerkit asiakastyöstä

Hankkeen keskeinen tavoite oli siirtää kehitystyö arjen tekemiseen. Tämä tarkoitti sitä, että asiakastyön toimintamallia ei tarkasteltu teoreettisena kokonaisuutena, vaan konkreettisina tilanteina, joissa asiakaskokemus muodostuu. Seuraavat esimerkit kuvaavat, miten hankkeessa kehitetyt mallit näkyivät käytännössä ja millaisia vaikutuksia niillä saavutettiin.

Case 1: Asiakkuuden aloitusvaiheen uudistaminen

Hankkeen alkuvaiheessa tunnistettiin, että asiakkuuden käynnistys oli yksi kriittisimmistä asiakaskokemuksen hetkistä. Aiemmin aloitusvaihe toteutui vaihtelevasti eri henkilöiden toimesta, eikä yhteistä toimintamallia ollut. Tämä johti tilanteisiin, joissa asiakkaan odotukset ja palvelun toteutus eivät täysin kohdanneet.

Kehitystyössä rakennettiin yhtenäinen aloitusmalli, joka sisälsi selkeän rakenteen ensimmäiselle asiakastapaamiselle. Mallissa määriteltiin, mitä asioita käydään systemaattisesti läpi: asiakkaan tavoitteet, odotukset, onnistumisen kriteerit sekä yhteistyön pelisäännöt. Lisäksi luotiin yhteinen tapa dokumentoida keskustelun keskeiset havainnot ja jakaa ne organisaation sisällä.

Käytännön asiakastilanteessa uusi malli testattiin asiakkuudessa, jossa asiakas oli aiemmin kokenut epäselvyyttä projektin tavoitteista. Ensimmäisessä tapaamisessa hyödynnettiin uutta rakennetta, ja keskustelu eteni selkeästi asiakkaan tavoitteiden konkretisoimiseen. Asiakas koki tilanteen jäsenneilynä ja toi esiin, että ensimmäistä kertaa palveluntarjoaja aidosti ymmärsi heidän tarpeensa.

Tämän muutoksen vaikutus näkyi nopeasti projektin etenemisessä. Projektin jatkon aikana syntyi vähemmän väärinymmärryksiä, ja asiakkaan kanssa tehtävä päätöksenteko nopeutui. Sisäisesti havaittiin myös, että asiakastyötä tekevien henkilöiden varmuus kasvoi, kun heillä oli selkeä runko keskustelulle. Tämä vastaa Grönroosin esittämää ajatusta palvelun laadun muodostumisesta asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutuksessa.

Case 2: Haastavan asiakastilanteen hallinta

Toisessa tapauksessa asiakkuus oli ajautunut haasteelliseen vaiheeseen. Asiakas koki, ettei palvelu vastannut odotuksia, ja yhteistyö oli muuttunut reaktiiviseksi. Aiemmin tällaisissa tilanteissa reagointi oli pitkälti yksittäisten henkilöiden vastuulla ilman yhteistä toimintamallia.

Tämän asiakkuuden aikana kehitettiin malli haastavien asiakastilanteiden käsittelyyn. Malli perustui kolmeen vaiheeseen: tilanteen yhteinen jäsentäminen, avoin keskustelu asiakkaan kanssa sekä konkreettisten korjaavien toimenpiteiden sopiminen. Keskeistä oli, että tilannetta ei pyritty ratkaisemaan nopeasti pinnallisesti, vaan ymmärtämään juurisyitä.

Käytännössä tilanne eteni siten, että asiakkuudesta vastaava henkilö kokosi tiimin kanssa yhteen keskeiset havainnot tilanteesta. Tämän jälkeen asiakkaan kanssa järjestettiin keskustelu, jossa käytiin avoimesti läpi koetut ongelmat. Keskustelussa hyödynnettiin hankkeessa kehitettyä dialogimallia, jossa painotettiin kuuntelua ja asiakkaan näkökulman ymmärtämistä.

Tilanteen seurauksena yhteistyö saatiin käännettyä takaisin rakentavaksi. Asiakas koki, että heidän huolensa otettiin vakavasti ja että palvelua kehitettiin aidosti heidän tarpeidensa mukaisesti. Sisäisesti tilanne vahvisti Planeran kykyä käsitellä vaikeita tilanteita systemaattisesti. Tämä tukee Scheinin näkemystä siitä, että organisaatiokulttuuri näkyy erityisesti siinä, miten vaikeita tilanteita käsitellään.

Case 3: Asiakaspalautteen systematisointi

Kolmannessa esimerkissä tarkastellaan asiakaspalautteen hyödyntämistä. Ennen hanketta palautetta kerättiin satunnaisesti, eikä sitä hyödynnetty systemaattisesti toiminnan kehittämisessä. Tämä johti siihen, että arvokasta tietoa jäi käyttämättä.

Hankkeen aikana rakennettiin malli, jossa asiakaspalautteen kerääminen ja käsittely integroitiin osaksi normaalia asiakastyötä. Palautetta alettiin kerätä tietyissä asiakkuuden vaiheissa, ja sen käsittelylle määriteltiin selkeä prosessi. Lisäksi sovittiin, miten palautteesta johdetaan konkreettisia kehitystoimenpiteitä.

Yhdessä asiakkuudessa tämä näkyi siten, että projektin puolivälissä kerätty palaute nosti esiin tarpeen lisätä viestinnän läpinäkyvyyttä. Palautteen pohjalta otettiin käyttöön uusi viestintäkäytäntö, jossa projektin etenemisestä raportoitiin säännöllisemmin asiakkaalle. Muutos paransi asiakkaan kokemusta merkittävästi ja lisäsi luottamusta yhteistyöhön. Denisonin mallin näkökulmasta tämä vahvisti organisaation sopeutumiskykyä ja kykyä oppia jatkuvasti.

Case 4: Esihenkilötyön roolin vahvistuminen asiakastyössä

Neljäs esimerkki liittyy esihenkilöiden rooliin asiakastyön tukemisessa. Ennen TSR-hanketta esihenkilöiden rooli asiakastyössä oli epäyhtenäinen, eikä heillä ollut selkeää mallia, miten tukea asiantuntijoita asiakkuuksien hoitamisessa.

Hankkeen aikana määriteltiin esihenkilöiden rooli osana asiakastyön kokonaisuutta. Heidän tehtäväkseen tuli varmistaa, että asiakastyön toimintamallit toteutuvat käytännössä, sekä tukea asiantuntijoita haastavissa tilanteissa. Lisäksi esihenkilöille luotiin työkaluja asiakastyön seurantaan ja kehittämiseen.

Käytännössä tämä näkyi esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkuus oli laajenemassa. Esihenkilö osallistui aktiivisesti suunnitteluun ja varmisti, että asiakkuuden laajentaminen toteutettiin hallitusti. Tämä lisäsi sekä asiakkaan luottamusta että asiantuntijan varmuutta tilanteessa.

Gallupin tutkimusten mukaisesti esihenkilöiden aktiivinen rooli lisäsi työn merkityksellisyyden kokemusta. Asiantuntijat kokivat saavansa enemmän tukea työhönsä, mikä näkyi myös asiakaskokemuksen paranemisena.

10. Vaikuttavuus ja saavutetut tulokset

Hankkeen vaikuttavuus näkyy jo tässä vaiheessa ennen siinä, että asiakastyöstä on tullut aiempaa johdonmukaisempaa, läpinäkyvämpää ja ennakoitavampaa. Aiemmin asiakastyö perustui pitkälti yksittäisten henkilöiden osaamiseen ja toimintatapoihin, mikä johti vaihteluun asiakaskokemuksessa. Hankkeen aikana rakennettu yhteinen toimintamalli on tasoittanut tätä vaihtelua ja luonut selkeän perustan, jonka varaan asiakastyötä voidaan systemaattisesti kehittää.

Keskeinen muutos on ollut asiakkuuden eri vaiheiden tunnistaminen ja niiden systemaattinen johtaminen. Asiakkuuden aloitus, toteutus ja jatkuva kehittäminen on nyt kuvattu konkreettisiksi vaiheiksi, joihin liittyy selkeät toimintatavat. Tämä parantaa erityisesti asiakkaan kokemaa ennakoitavuutta ja luottamusta yhteistyöhön.

Henkilöstön näkökulmasta vaikuttavuus tulee tavoitteiden mukaan jatkossa näkymään työn selkeytymisenä ja kuormituksen vähenemisenä. Kun toimintamallit ovat yhteisiä, yksittäisen työntekijän ei tarvitse jatkuvasti rakentaa toimintatapaa alusta asti. Tämä on vähentää epävarmuutta ja lisää työn hallinnan tunnetta. Samalla esihenkilöiden rooli on vahvistuu, mikä lisää tuen saatavuutta arjessa. Hankkeen kaikki vaikutukset eivät ole vielä tässä vaiheessa näkyvissä tai täysimääräisiä. Tulosten jalkauttaminen jatkuu nyt päättyneen hankkeen jälkeenkin.

11. Organisaatiokulttuurin muutos

Hankkeen yksi keskeisimmistä vaikutuksista on ollut organisaatiokulttuurin kehittyminen kohti vahvempaa asiakaslähtöisyyttä ja yhteisöllisyyttä. Kulttuurin muutos ei ole tapahtunut yksittäisten ohjeiden tai prosessien kautta, vaan arjen toimintatapojen ja keskustelun muutoksena.

Aiemmin asiakastyötä tarkasteltiin enemmän yksilösuorituksena, jossa jokainen työntekijä vastasi omista asiakkuuksistaan. Hankkeen aikana näkökulma on siirtynyt kohti yhteistä vastuuta asiakaskokemuksesta. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkuuksia tarkastellaan laajemmin tiimin ja organisaation tasolla ja tietoa jaetaan aktiivisemmin.

Voidaan todeta, että hankkeessa on onnistuttu vaikuttamaan erityisesti kulttuurin näkyviin ilmentymiin, kuten toimintatapoihin ja käytäntöihin sekä todennäköisesti myös syvempiin oletuksiin. Asiakaskeskeisyys ei ole enää vain tavoitetilä, vaan se näkyy konkreettisina valintoina arjessa; esimerkiksi, miten asiakastilanteisiin valmistaudutaan ja miten palautetta käsitellään.

Kulttuurin muutos on näkynyt jo avoimuuden lisääntymisenä. Asiakastyöhön liittyviä haasteita käsitellään aiempaa avoimemmin, mikä mahdollistaa oppimisen ja kehittämisen. Tämä on vahvistanut luottamusta Planeran sisällä ja parantanut yhteistyötä eri roolien välillä.

12. Johtamisen ja esihenkilötyön kehittyminen

Hankkeen aikana esihenkilötyön rooli on selkeytynyt ja vahvistunut. Esihenkilöt eivät jatkossa toimi pelkästään hallinnollisessa roolissa, vaan aktiivisina asiakastyön mahdollistajina ja kehittäjinä.

Käytännössä tämä on tarkoittanut sitä, että esihenkilöille on määritelty selkeä rooli asiakastyön tukemisessa. He osallistuvat asiakkuuksien suunnitteluun, tukevat asiantuntijoita haastavissa tilanteissa ja varmistavat, että yhteiset toimintamallit toteutuvat. Lisäksi esihenkilöt toimivat linkkinä johdon ja asiantuntijoiden välillä, tuoden esiin asiakastyöhön liittyviä havaintoja ja kehitystarpeita.

Johtamisen näkökulmasta keskeinen muutos on ollut siirtyminen ennakoivampaan johtamiseen. Asiakkuuksia tullaan seuramaan aiempaa systemaattisemmin, ja mahdollisiin haasteisiin pyritään puuttumaan ennen kuin ne eskaloituvat. Tämä on lisää toiminnan hallittavuutta ja vähentää kuormittavia tilanteita.

Organisaation tavoitteet ja toimintatavat ovat nyt paremmin linjassa keskenään, mikä vaikuttaa jatkossa asiakastyön laatuun.

13. Työhyvinvointi ja työn sujuvuus

Työhyvinvoinnin näkökulmasta hankkeen vaikutukset ovat olleet merkittäviä. Työn sujuvuus on parantunut, ja kuormitustekijät ovat vähentyneet erityisesti epäselvyyksien ja jatkuvan reagoinnin osalta.

Aiemmin asiakastyöhön liittyi paljon keskeytyksiä, epäselvää tietoa ja kiireen tunnetta. Hankkeen aikana kehitetyt toimintamallit ovat vähentävät näitä tekijöitä. Kun asiakkuuden vaiheet ja vastuut ovat selkeitä, työ etenee suunnitelmallisemmin, eikä jatkuvaa ”tulipalojen sammuttamista” tarvita samalla tavalla kuin aiemmin.

Työn merkityksellisyyden kokemuksen uskotaan vahvistuvan. Henkilöstö kokee, että heidän työllään on selkeä vaikutus asiakkaan kokemukseen ja liiketoiminnan tuloksiin. Tämä tulee lisäämään motivaatiota ja sitoutumista.

Yhteiset toimintamallit ovat vähentäneet yksilöiden välistä kuormituseroa. Työ ei jatkossa kasaudu enää yhtä helposti yksittäisille henkilöille, vaan vastuu jakautuu tasaisemmin. Tämä on parantaa työyhteisön tasapainoa ja vähentänyt riskiä kuormittumisen kasautumisesta.

14. Kehitetyn toimintamallin kuvaus

Hankkeen keskeinen lopputulos on Planera Oy:lle kehitetty asiakastyön toimintamalli, joka kokoaa yhteen asiakkuuden eri vaiheet ja niihin liittyvät käytännöt. Malli on käytännön työkalu, joka ohjaa päivittäistä tekemistä.

Toimintamalli rakentuu asiakkuuden elinkaaren ympärille. Jokaiselle vaiheelle on määritelty tavoitteet, keskeiset toimenpiteet ja vastuut. Malli sisältää myös konkreettisia työkaluja, kuten keskustelurunkoja, dokumentointipohjia ja palautteen käsittelyn käytäntöjä. Keskeinen piirre mallissa on sen joustavuus. Vaikka toimintamalli luo selkeän rakenteen, se ei rajoita asiantuntijoiden mahdollisuutta soveltaa sitä asiakaskohtaisesti. Tämä on tärkeää, jotta malli koetaan aidosti hyödylliseksi eikä rajoittavaksi. Se auttaa varmistamaan, että asiakkaan kokemus on johdonmukainen riippumatta siitä, kuka palvelua tuottaa.

15. Jatkokehitys ja tulevaisuuden näkymät

Hankkeen aikana on tunnistettu useita jatkokehityksen kohteita, jotka tarjoavat mahdollisuuksia kehittää toimintaa edelleen. Tulosten juurruttamisen lisäksi keskeinen suunta on asiakastyön digitalisointi ja tiedolla johtamisen vahvistaminen.

Yksi kehityssuunta on asiakastyöhön liittyvän datan systemaattisempi hyödyntäminen. Tavoitteena on kehittää tapoja, joilla asiakaspalautetta,

asiakkuuksien etenemistä ja työn kuormitusta voidaan seurata reaaliaikaisemmin. Tämä mahdollistaa entistä ennakoivamman johtamisen.

Ideana esiin on tullut toimintamallin laajentaminen ja syventäminen. Hankkeessa luotu malli toimii vahvana perustana, mutta sitä voidaan kehittää edelleen esimerkiksi erilaisten asiakassegmenttien näkökulmasta. Tämä mahdollistaisi entistä paremman asiakasymmärryksen ja kohdennetumman palvelun.

Lisäksi on tunnistettu tarve vahvistaa osaamista erityisesti asiakastyön vuorovaikutustilanteissa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi valmennuksia, joissa kehitetään kykyä käydä vaativia asiakaskeskusteluja ja hyödyntää palautetta tehokkaasti.

Tulevaisuuden näkymä on, että toimintamalli toimii alustana jatkuvalla kehitykselle.