



Tervetuloa palvelu- torilaiseksi

Lahti

Lahden Palvelutori

Huomioni palvelutorilaisuudesta

Hei palvelutorilainen, tämä opas on sinulle!



Jo kesästä 2019 alkaen Lahden Palvelutorin organisaatioista pieni ryhmä työntekijöitä alkoi kokoontua epäsäännöllisen säännöllisesti ryhmänä nimellä Kokemusagentit.

Olimme tuolloin aivan yhtä epätietoisia Palvelutorista ja mitä se tarkoittaa, kuin mahdollisesti sinä juuri nyt, vuosia myöhemmin.

Palvelutori on kasvanut ja laajentunut paljon ja tarjoaa nyt ensimmäistä vuottaan enemmän kaikkea, niin asiakkaille, kuin palvelutorilaisillekin. Olemme juurtuneet Lahteen.

Aloitimme kokemusagenttikoulutuksemme tutustumalla ensin toisiimme ja Palvelutorille tuleviin palveluihin. Yhdessä jäsensimme ajatuksiamme siitä, millainen Lahden Palvelutori voi olla ja millaista palvelua asiakas voi siellä saada. Ja mikä tärkeintä, miten me työntekijöinä voimme kyseisen asiakaspalvelun toteuttaa.

Asiakkaan näkökulmasta olemme kaikki Lahden Palvelutorin työntekijöitä riippumatta siitä, minkä työnantajan palveluksessa toimimme. Jokainen meistä vaikuttaakin siihen, miltä asiointi Palvelutorilla asiakkaasta tuntuu.

Mitä palvelutorilaisuus sitten tarkoittaa ja miten luomme asiakkaalle hyvää palvelua yhdessä? Toivomme, että tämä palvelutorilaisen opas osaltaan auttaa sinua tutustumaan palvelutorilaisuuteen.

Kiitos, että olet meidän muiden palvelutorilaisten kanssa luotsaamassa uudenlaista ja rohkeaa palvelutorilaisuutta Lahteen!

Iloisin terveisin, Kokemusagentit



Palvelutori on nimensä mukaisesti palvelua usean organisaation toteuttamana samassa tilassa ja helposti saavutettavana.

Asiakkaan näkökulmasta Lahden Palvelutorin keskeinen sijainti helpottaa arjen palveluiden saavuttamista. Samalla käynnillä asiakkaamme voi hoitaa monta asiaa ja tavata useita toimijoita. Monipuolinen osaaminen samassa tilassa mahdollistaa tarvittaessa myös välittömän konsultaation toiselta asiantuntijalta.

Useat Palvelutorin organisaatiot tarjoavat palveluitaan myös digitaalisissa kanavissa. Palvelutorilla asiakkaan on mahdollista täydentää asiointiaan tavaten asiantuntijoita kasvokkain.

Asiakkaamme on yhteinen

Palvelutorilla asiakas on aina toimintamme keskiössä; ei välttämättä seisoen keskellä toria, vaan ajattelussamme ja tavassamme toimia.

Asiakkaamme on yhteinen, tulipa hän tapaamaan ketä hyvänsä meistä. Tämä haastaa meidät ajattelemaan hieman eri tavalla kuin toimiessamme tyypillisemmässä yhden organisaation ympäristössä. Yhteinen asiakkaamme ansaitsee huomiomme ja tunteen huolenpidostamme. Aina emme osaa auttaa, joten palvelutorilainen ratkaisu on asiakkaan ohjaaminen ja saattaminen oikeaan paikkaan.







Lupauksemme: välitön kohtaaminen

Ensimmäiset sekunnit ovat tärkeitä varsinkin silloin, kun asiakkaamme on epävarma ja uudessa ympäristössä. Lyhyestä hetkestä tulee helposti pitkä ja epämiellyttävä.

Välitön kohtaaminen edellyttää huomaamista ja nopeutta reagoida. Välittömyys on yhtä aikaa nopeutta ja tunnetta. Välitön kohtaaminen on myös erilaisuuden ymmärtämistä. Nopea ja lähestyttävä apu silloinkin, kun yhteistä kieltä ei ole, on erityisen arvokasta. Haluamme, että kohtaaminen tuottaa arvoa myös silloin, kun asiakas on vain tutustumassa, katselemassa Palvelutoria. Se ei vähennä asiakkaan arvoa silmissämme.

Palvelutorilaisuus on

State of mind

**Kutsumme tapaamme
toimia palvelutorilaisuudeksi.**

Palvelutorilaisuus on muutakin kuin tekemistä yhdessä: Se on tapa ajatella ja toimia. Uskomme, että palvelutorilaisuus kantaa positiivisesti niissäkin arjen tilanteissa, joihin emme ole osanneet varautua.

Rohkeus

Rohkeus on meille tapa toimia. Rohkeutta kokeilla ja rohkeutta todeta asioiden tila. Rohkeutta yrittää uudelleen. Rohkeutta kehittää ja kehittyä yhdessä. Rohkeuskin on State of Mind.

No-blame

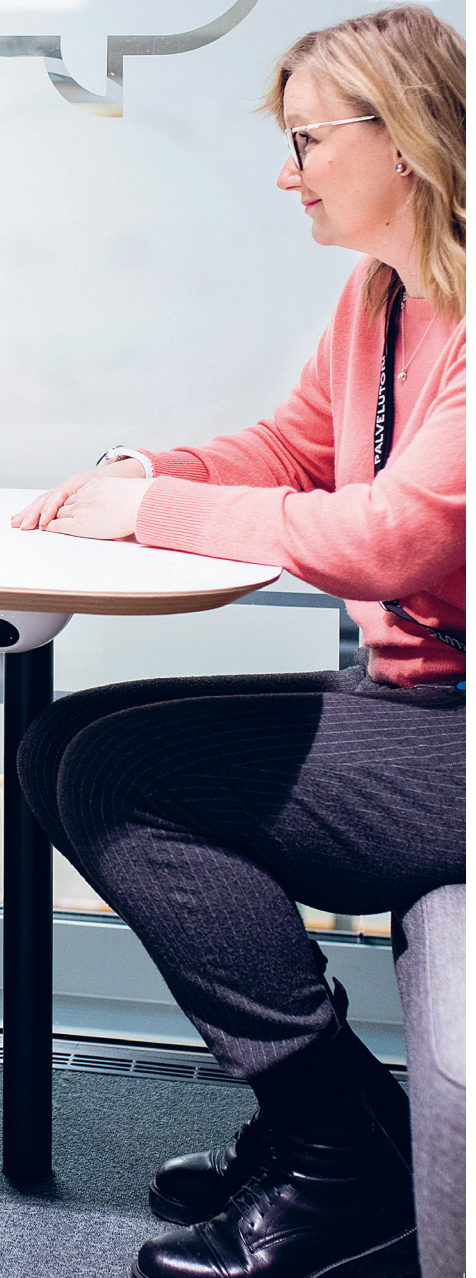
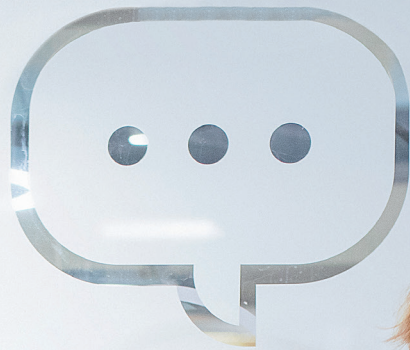
Ymmärrämme, että syyllisten etsiminen ja syyllistäminen eivät auta onnistumaan yhdessä. Ajattelemme, että jokainen onnistuminen sisältää myös epäonnistumisen. Niitä tarvitsemme oppiaksemme.

Empatia

Haluamme ymmärtää asiakasta ja toisiamme paremmin. Empatia on reittimme jaettuun tapaan kohdata asiakkaitamme ja tapamme ymmärtää erilaisuutta myös työkavereissamme.

Vastuullisuus

Toimimme vastuullisesti. Aina. Vastuullisuus ei ole puhetta ja lupauksia. Palvelutorilla vastuullisuus on tekoja. Olipa kysymys asiakkaasta, työkaverista tai tiskikoneesta.



Palvelutorilaisena edustat meitä kaikkia

Asiakkaiden silmissä olemme
kaikki palvelutorilaisia,
organisaatorajoista huolimatta.

Vaikutamme omalla toiminnallamme kaikkien palvelutorilaisten maineeseen ja onnistumisen mahdollisuuksiin. Haluamme kääntää palvelutorilaisen vastuun positiiviseksi toimintatavaksi. Aina kun tuotamme arvoa asiakkaallemme, tuotamme arvoa Palvelutorille. Pidetään yhdessä huolta Palvelutoristamme.





Palvelutori ja torilaisuus elää!

Palvelutori ei ole koskaan valmis.
Maailma palvelutorin ympärillä
muuttuu jatkuvasti.

Myös asiakkaat ja asiakkaiden tarpeet muuttuvat. Jatkuva muutos haastaa Palvelutorimme rakenteet. Myös palvelutorilaisuus muuttuu. Muutos vaatii meiltä kaikilta kykyä ja tahtoa ajatella sekä toimia huomenna toisin. Toimintamme arvo on ennen kaikkea kyvyssämme tuottaa arvoa asiakkaillemme. Mutta myös kyvyssämme kehittää yhä parempaa palvelua yhdessä.

Vielä kerran tervetuloa palvelutorilaiseksi.
Ota tästä matkasta kaikki irti!

Huomioni palvelutorilaisuudesta

Lahden Palvelutori

Kauppakeskus Trio
2. kerros, Vesku-aukio
Aleksanterinkatu 18
15140 Lahti

Palvelutori on avoinna arkisin klo 8–18
Tarkista eri toimijoiden omat palveluajat.

Lahti

Lahden Palvelutori