

Case REALIA ISÄNNÖINTI

Pelkkä asiakaskysely ei takaa asiakastyytyväisyyttä

Tyytyväinen asiakas on hyvä asiakas – monellakin tapaa.

Tyytyväiset asiakkaat ostavat enemmän, pysyvät asiakkaina pidempään ja kuluttavat vähemmän yrityksen resursseja.

Asiakkailta on toki helppo kysyä, mitä he haluaisivat tai miten tyytyväisiä he ovat, mutta pelkkä asiakastyytyväisyyskysely ei takaa tyytyväisiä asiakkaita. Realia Isännöinnin aloittama toimintatapa on iso askel kohti asiakastyytyväisyyden kasvattamista pelkän mittaamisen sijaan.

Realia Isännöinti on Suomen johtava isännöintiyritys, joka tarjoaa isännöintipalveluita yli 120 000 kotitaloudelle. Realian kunnianhimoisena tavoitteena on olla yritys, jolla on isännöintialan tyytyväisimmät asiakkaat.

Asiakastyytyväisyys ei ole poikkeuksellinen tavoite, mutta Realia Isännöinnin tapa kehittää ja johtaa asiakastyytyväisyyttään on yksinkertaisuudessaan poikkeuksellisen nerokas ja tehokas.



Vähemmän huonoa, enemmän hyvää

Realia Isännöinti ja Questback loivat yhdessä mallin, jossa asiakkaiden tyytyväisyyttä tutkitaan säännöllisesti automaattisten kyselyjen avulla. Jos asiakas ei jostain syystä ole tyytyväinen, järjestelmä hälyttää automaattisesti, ja Realia Isännöinti kontaktoi asiakkaan heti henkilökohtaisesti.

Kun asiakkaan tyytymättömyyden syyt on selvitetty, löydetyt ongelmat voidaan korjata koko organisaation laajuudella. Näin ehkäistään vastaavien ongelmien synty jatkossa, mikä puolestaan lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä.

Vastaavasti, jos asiakas on poikkeuksellisen tyytyväinen, Realia Isännöinti tarkastelee, mitä tuon asiakkaan kanssa on tehty. Jos asiakkaan kohdalta löytyy hyviä toimintamalleja, joita voidaan laajentaa koko organisaatioon, niin tehdään.

Realia Isännöinti kehittää asiakastyytyväisyyttään kahdesta suunnasta: korjaamalla virheitä ja monistamalla onnistumisia.

Tulokset ovat olleet erittäin positiivisia. Asiakkailta saadun palautteen perusteella suunta on täysin oikea, ja Realia Isännöinti onkin ottamassa käyttöön myös palvelutapahtumakohtaisen tyytyväisyyskyselyn, jotta yksittäisiä kohtaamisia voidaan kehittää samanlaisen järjestelmän avulla.

Tärkeintä Realia Isännöinnin tapauksessa ei ole vain se, että yhtiö kysyy asiakkailtaan, miten tyytyväisiä nämä ovat. Tärkeintä on se, että yhtiö tekee tämän jälkeen konkreettisia toimenpiteitä tuon tyytyväisyyden kasvattamiseksi. Realia Isännöinnin liiketoimintajohtaja **Timo Aarvala** luottaa yhtiön nykyiseen tapaan kehittää toimintaansa.

"Uskon, että hyvällä palvelulla on mahdollisuus erottautua markkinoilla.

Jokainen asiakas on tärkeä, ja mikään ei ole niin tärkeää kuin tyytyväinen asiakas."

