LIITE · TYÖPOHJA

Arvostelut – työpohja

Tee rehellisen palautteen antamisesta helppoa ja vastaa siihen rauhallisesti omalla äänelläsi. Älä lupaa palkintoa, älä painosta äläkä pyydä arviota vain tyytyväisiltä asiakkailta.

Tee tämä nyt

- [ ] Luo ja testaa oikeaan profiiliin johtava arvostelupyyntölinkki.
- [ ] Kirjoita yksi ystävällinen viestipohja ilman painostusta.
- [ ] Valitse palveluprosessista luonteva hetki pyynnön lähettämiseen.
- [ ] Vastaa uusiin arvosteluihin henkilökohtaisesti ja vältä henkilötietoja.
- [ ] Valmistele rauhallinen toimintatapa kriittiselle palautteelle.

1 Arvostelulinkki

LINKKI (YRITYSPROFIILIN HALLINNASTA TAI JAKOTOIMINNOSTA)

_____

- [ ] Testattu itse
- [ ] Avaa oikean profiilin
- [ ] Toimii puhelimella

2 Pyynnön luonteva hetki

Kun palvelu on valmis ja asiakas ehtii muodostaa oman käsityksensä. Rastita meidän hetkemme.

Varaus	Palvelu	☐ Luovutus	☐ Jälkeinen yhteydenotto
liian aikaisin	kesken	työ valmis	kun käsitys on muodostunut

MEIDÄN HETKI (ESIM. 1 PV LUOVUTUKSEN JÄLKEEN) _____

KUKA LÄHETTÄÄ _____

KANAVA ☐ Tekstiviesti ☐ Sähköposti ☐ Kasvokkain + linkki ☐ Muu: _____

Yritys: _____ Päivitetty: _____

3 Pyyntöviestin pohja

Lyhyt ja henkilökohtainen. Kirjoita omin sanoin jokaiseen kohtaan.

1 · KIITOS ASIOINNISTA

2 · PYYNTÖ: HALUTESSAAN REHELLINEN ARVIO

3 · LINKKI

4 · MIKSI PALAUTE AUTTAA (YRITYSTÄ KEHITTYMÄÄN, MUITA PÄÄTTÄMÄÄN)

5 · MUU KANAVA, JOS HALUAA KERTOA SUORAAN

Ei koskaan: ~~palkinto arviosta~~ ~~painostus myönteiseen~~ ~~pyyntö vain tyytyväisille~~ ~~ehdollinen arvio~~ ~~tietty arvosana~~ ~~toistuvat muistutukset~~

4 Kaksi vastauspohjaa – muistilistana

Älä kopioi sellaisenaan. Lue arvostelu loppuun ja vastaa juuri siihen.

Myönteiseen

LYHYT KIITOS

VIITTAUS ASIAKKAAN MAINITSEMAAN ASIAAN

LOPETUS OMALLA ÄÄNELLÄ

Kriittiseen

KIITOS PALAUTTEESTA

ASIAKKAAN KOKEMUKSEN TUNNISTAMINEN

HALUAN SELVITTÄÄ + YKSITYINEN KANAVA

- **Et tunnista asiakasta?** Vastaa yleisellä tasolla ja pyydä ottamaan yhteyttä sopivaa kanavaa pitkin. Vastaaminen on asiakaspalvelua, ei keino paljastaa yksityisiä asioita.

Yritys: _____ Päivitetty: _____

5 Ennen kuin vastaat

- ☐ Luin arvostelun loppuun
- ☐ Ei julkista oletusta epäselvästä asiasta
- ☐ Ei tilaus-, terveys- tai maksutietoja
- ☐ Yksityiskohdat siirretty yksityiseen kanavaan
- ☐ Voimmeko korjata, selittää tai hyvittää?
- ☐ Vastaus omalla äänellä, ei kopioitu
- ☐ Ei muita henkilötietoja
- ☐ Sävy kunnioittava, vaikka olen eri mieltä

6 Asiaton tai sääntöjen vastainen arvostelu

- ☐ Tutustu palvelun ajankohtaisiin ohjeisiin → ☐ Käytä tarvittaessa ilmoitustoimintoa →
- ☐ Vastaa tarvittaessa asiallisesti

Älä väittele julkisesti äläkä syytä kirjoittajaa ilman varmistettavaa tietoa.

7 Palauteseuranta

Seuraa sävyä ja toistuvia aiheita, ei vain määrää. Vertaa muihin asiakaskeskusteluihin ennen johtopäätöksiä.

KUUKAUSI	TOISTUVA ONNISTUMINEN	TOISTUVA PULMA	TOIMENPIDE	VERRATTU
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐

- **Sama onnistuminen toistuu?** Vahvista sitä palvelussa.
- **Sama pulma toistuu?** Käsittele se toimintatapojen kehittämisenä.

Yritys: _____ Päivitetty: _____