



KLIENDIKOGEMUSE JUHTIMINE TELIA EESTI AS

**KATRE LIIBERG
MÜÜGI- JA TEENINDUSÜKSUSE JUHT**

TELIA EESTI AS

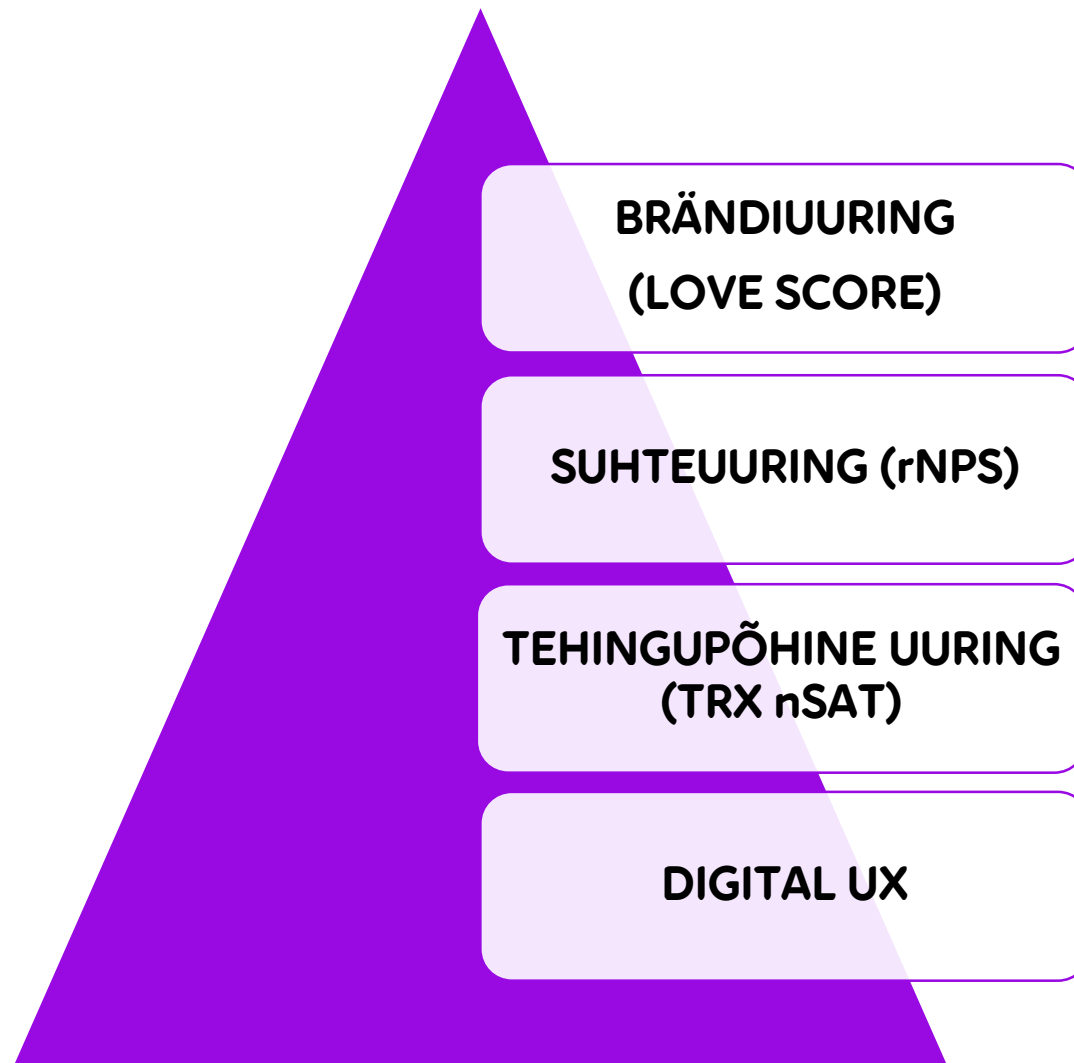


KÕIK, MIDA ME TEEME, LÄHTUB ÜHEST MÕTTEST:

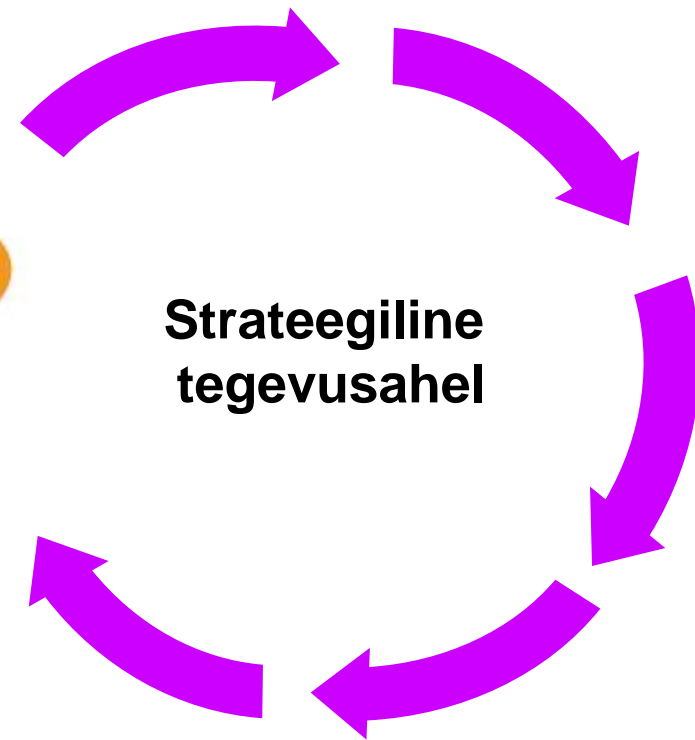
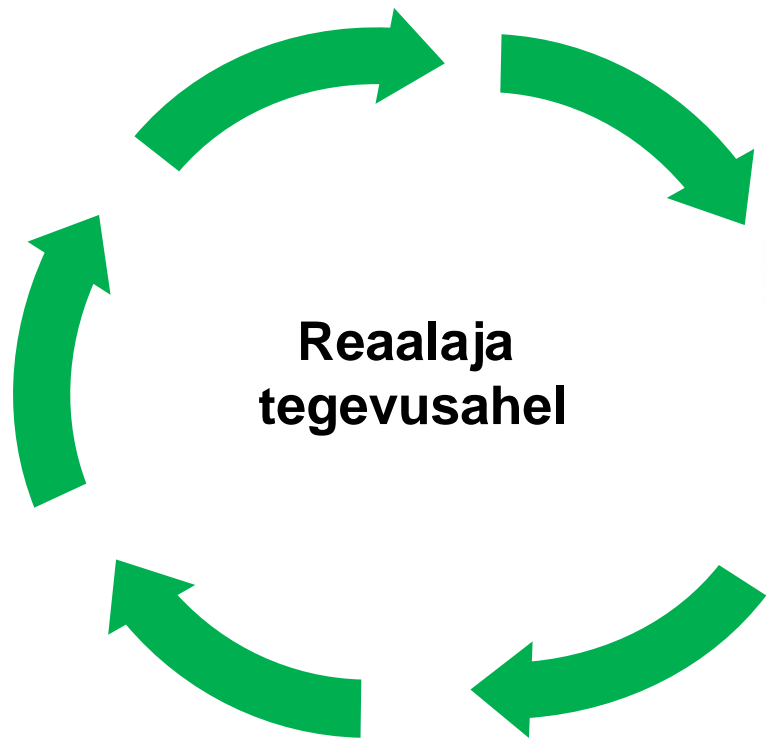
**ME MUUDAME IGA KLIENDI ELU
MUGAVAMAKS PERSONAALSETE,
LIHTSASTI KASUTAVATE JA
KVALITEETSETE TEENUSTE NING PARIMA
TEENINDUSEGA.**



KLIENDIKOGEMUSE UURINGUD/ MÕÕDIKUD



KLIENDIKOGEMUSE JUHTIMINE



REAALAJA TEGEVUSAHEL

KLIENDIKANALID

Individuaalne tegelemine iga kliendiga, et kliendi mure saaks sõbralikult, kiirelt ja tulemuslikult lahendatud!

- Kliendi tagasiside kogumine/mõistmine
- Klienditagasiside järeltegevused
- Kliendi muredele lahenduse leidmine
- Tagasiside edastamine kliendile
- Parendustegevuste ja koolitusvajaduse hindamine
- Töökorralduse operatiivne muutmine
- Muudatuste jõustamine
- Kommunikatsioon töötajatele



OPERATIIVNE TEGEVUSAHEL

OSAKONDADE VAHELINE KOOSTÖÖ

Juurpõhjuste leidmine ja lahendamine tagasiside kogumise ja analüüsimise teel

- Leitud probleemkohtade, parimate praktikate jagamine
- Reaal-aja tegevusahelast tulnud eskalatsioonide ja parendusettepanekute ülevaatamine
- Andmete kogumine ja valideerimine
- Juurpõhjuste- ja probleemide analüüs
- Parendusvajaduste tuvastamine ja prioritseerimine
- Operatiivsete parenduste rakendamine ja haldamine



STRATEEGILINE TEGEVUSAHEL

ETTEVÖTTEÜLENE LÄHENEMINE

Teeme struktuurseid parendusi, mis lahendavad paljude klientide mure korraga

- Operatiivsest tegevusahelast eskaleeritud probleemide ülevaatus
- Projektide, ressursside ja investeeringute valideerimine ja prioritiseerimine
- Operatiivsete tegevusahelate töö kontroll
- Struktuursete parenduste jõustamine
- Kommunikatsioon töötajatele ja klientidele



MIS TAGAB KLIENDIKOGEMUSSE PANUSTAMISE

- JUHTKONNA TASEMEL KOMMUNIKATSIOON JA EESKUJU
- IGAL TÖÖTAJAL KLIENDIKOGEMUSE MÕÕDIK EESMÄRGISTUSES
- TEGEVUSPÕHISED KVALITEEDIMÕÕDIKUD ERINEVATEL ÜKSUSTEL (SLA, NSAT, FCR)
- KLIENDITAGASISIDE PÕHJAL TEGUTSEMINE (TEGEVUSAHELAD)
- PROJEKTIPÕHISED VALIDEERIMISED/KLIENDIKÜSITLUSED

WHEN THE CUSTOMER COMES FIRST, THE CUSTOMER WILL LAST.

Robert Half



MIS TAGAB MEIE EDU?

- **MÜÜGI-JA TEENINDUSKANALITE TUGEV POSITSIOON ETTEVÖTTES**
- **OPERATIIVSED TUGIÜKSUSED (SISETUGI, TÖÖKOHATEENUSED, RAAMATUPIDAMINE, HALDUSÜKSUS JNE)**
- **ÄRIÜKSUSED TIHEDAS DIALOOGIS MÜÜGI-JA TEENINDUSÜKSUSEGA**
- **ISIKLIKKU ARENGUT TOETAV ORGANISATSIOONIKULTUUR**
- **VÄÄRTUSPÕHINE JUHTIMINE**
- **TUGEV TÖÖANDJABRÄND**
- **TIIMIKOOLITUSED/ARENDUSPÄEVAD/VUNK**
- **ERINEVAD ISIKLIKKU ARENGUT TOETAVAD TÖÖTOAD (MINU VÄÄRTUSED, ENESEJUHTIMINE, MÕTESTATUD ELU)**
- **TAGASISIDE JUHILE JA ORGANISATSIOONILE „PURPLE VOICE“**



Telia paneb Põlvas ja Valgas oma esindused kinni

EESTI

25.01.2018 13:21

Uuendatud: 25.01.2018 19:36



Foto: Reuters/Scanpix

Telia plaanib alates 31. jaar Valgas, kuid võib siiski leida

Valga elanike jaoks tähendab hakata esindusse käima 90 k raadiouudised.

Põlva vallavolikogu liige ja ett on telekommunikatsiooniette

"See jutt, et kliente ei ole, ei p nukraks kui maakonna kesku: ei usu, et siin ka mingi rahalin

Leisi sõnul kannatavad seetõ

Telia juhatuse liige Tarmo Kär: aasta jooksul vähenenud kül

"Kui vaatame külastajate arvu hoidmisega, siis on see selge

Telia esindused Põlvas ja Valgas jäävad alles

EESTI

30.01.2018 10:46



Telia Autor/allikas: Reuters/Scanpix

Telia otsustas jätta ettevõtte Põlva ja Valga esindused praegu a ning need jätkavad tööd seni, kuni leitakse sobiv partnerlahend kohaloleku säilitamiseks mõlemas piirkonnas.

"Kohalik kogukond andis meile tugeva signaali, et Telia kohalolek Põlvas ja Valgas on oluline. Suhe ja koostöö kohalike kogukondadega on meil ja otsime praegu aktiivselt partnereid, kellega koostöös saaksime Telia esindatuse nii Põlvas kui Valgas säilitada ka edaspidi. Kuni uue lahendamiseni vähenevad mõningal määral esinduste lahtiolekuajad," ütles Eesti ärikliendiüksuse direktor Tarmo Kärnsa.

Kärnsa kinnitusel käib hetkel töö selle nimel, et leida partner või partnerid, kellega koostöös saaks Telia endiselt regiooni kohale jääda. Täpsed lahendused on veel lahtised, kaalumisel on erinevad võimalused ning arutelusel erinevad koostöömudelid.

Põlva esindus on avatud esmaspäevast reedeni kell 9-18, Valga esindus on

Telia kolib Valgas ja Põlvas esinduse Euronicsi kauplusesse



Lõuna-Eesti Postimees



Valga Telia esindus kolib varsti Euronicsi kauplusesse.

FOTO: Arvo Meeks / Lõuna-Eesti Postimees

Telia läheb 23. aprillil Põlvas ja Valgas üle uutemoodi esindatuse mudelile koostöös Euronicsiga, mis tähendab, et mõlemas linnas jääb Telia oma kliente teenindama ka edaspidi.



AITÄH!

