

Asiakaspalvelu Espanjassa - opiskelijoiden havaintoja 2010-2011

<p>Erityishuomioita asiakaspalvelusta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Toimi erittäin hyvin. Päiväkodissa voisi olla enemmän ulkoilua. - Koulussa huomaavaisuus oli näkyvä käyttäytymismuoto. Asiakkaat saavat erikielistä palvelua. Koulussa mieliruokaviikot äänestyksen perusteella. - Seurakunnassa asiakaspalvelu on luonnostaan huippuluokkaa, ”toimenkuvana” on ihmisten kuunteleminen.
<p>Onko henkilöstölle asiakaspalveluun liittyvää koulutusta?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - On, monen vuoden ajalta. - Opitaan työn kautta, henkilökunta on myös ollut saman koulun kasvatteja.
<p>Miten työntekijä perehdytetään asiakaspalveluun?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Uudet työntekijät perehdytetään asiakaspalveluun toimenkuvan perusteella ja keskustelemalla asiantuntijoiden kanssa. - Henkilökunta tekee perehdytyksen oma-aloitteisesti. - Katsotaan toisilta mallia. - Perehdytys kokemuksen, opetuksen ja kurssien avulla.
<p>Asiakaspalaute? Miten asiakastyytyväisyyttä mitataan?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Palautetta pyydetään jatkuvasti, etenkin lukijoilta ja tilaajilta. On suoritettu myös lukijatutkimuksia. - Myymälässä voi antaa asiakaspalautetta. - Asiakaspalautetta saa vanhemmilta ja päiväkodin lapsilta. - Keskustelemalla. - Kyselyt ja keskustelut. - Koulu järjestää opiskelijakyselyn.

	<p>Palautetta ollaan valmiita ottamaan vastaan.</p> <ul style="list-style-type: none">- Suomalaisessa seurakunnassa kysellään suullisesti ja lomakkeilla.
--	---

CuBe-hanke saa EU:n Leonardo da Vinci –tukea. EU ei vastaa hankkeen tuotosten sisällöstä.