

1. Koulutustilaisuus

**Koulutuksen palaute 9.1.2008** 1 = täysin eri mieltä,  
5 = täysin samaa mieltä

Väittämät	1. täysin eri mieltä kpl/%	2 kpl/%	3 kpl/%	4 kpl/%	5. täysin samaa mieltä kpl/%	tyhjä/en osaa sanaa	Yhteensä kpl/%	keski-arvo	keski-hajonta
1. Tunnen asiakaslähtöisen toimintatavan entuudestaan hyvin	1 3,4	6 20,7	7 24,1	14 0,0	1 3,4	0 0,0	29 100,0	3,3	0,960
2. Asiakaslähtöinen toimintatapa on yritykselleni tärkeä	1 3,4	0 0,0	1 3,4	8 27,6	19 65,5	0 0,0	29 100,0	4,5	0,871
3. Koulutuksen sisältö soveltuu yritykseni kehittämiseen hyvin	0 0,0	2 6,9	3 10,3	15 51,7	9 31,0	0 0,0	29 100,0	4,1	0,842
4. Koulutus antoi uusia näkökulmia yritykseni kehittämiseen	0 0,0	2 7,1	6 21,4	10 35,7	11 39,3	0 0,0	29 103,6	4,0	0,944
5. Koulutuksen sisältö kokonaisuudessaan vastasi odotuksiani	0 0,0	3 10,3	6 20,7	13 44,8	7 24,1	0 0,0	29 100,0	3,8	0,928
6. Koulutusmateriaalin sisältö vastasi tarpeitani	0 0,0	6 20,7	6 20,7	13 44,8	4 13,8	0 0,0	29 100,0	3,5	0,986
7. Kouluttaja(t) olivat asiantuntevia	1 3,4	0 0,0	2 6,9	8 27,6	18 62,1	0 0,0	29 100,0	4,4	0,910
8. Koulutus oli riittävän selkeää ja käytännönläheistä	1 3,4	0 0,0	4 13,8	12 41,4	12 41,4	0 0,0	29 100,0	4,2	0,928
9. Koulutuksen kesto oli mielestäni sopiva	1 3,4	1 3,4	1 3,4	9 31,0	17 58,6	0 0,0	29 100,0	4,4	0,979
10. Koulutuksen ennakkoinformaatio oli riittävä	0 0,0	1 3,4	5 17,2	10 34,5	13 44,8	0 0,0	29 100,0	4,2	0,861
11. Koulutustila ja koulutusvälineet olivat asianmukaiset	1 3,4	2 6,9	2 6,9	11 37,9	13 44,8	0 0,0	29 100,0	4,1	1,060
<b>Yhteensä</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>43</b>	<b>123</b>	<b>124</b>	<b>0</b>	<b>319</b>		
<b>%</b>	<b>1,9</b>	<b>7,2</b>	<b>13,5</b>	<b>38,6</b>	<b>38,9</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>		

2. Koulutustilaisuus

**Koulutuksen palaute 25.1.2008** 1 = täysin eri mieltä,  
5 = täysin samaa mieltä

Väittämät	1.täysin eri mieltä kpl/%	2 kpl/%	3 kpl/%	4 kpl/%	5. täysin samaa mieltä kpl/%	tyhjä/en osaa sanoa	Yhteensä kpl/%	keski- arvo	keski- hajonta
1.Tunnen asiakkuusjohtamisen osa-alueet entuudestaan hyvin	1 3,3	6 20,0	11 36,7	11 36,7	1 3,3	0 0,0	30 100,0	3,2	0,913
2. Asiakkuudenhallinta on yritykselleni tärkeä	0 0,0	1 3,3	1 3,3	10 33,3	18 60,0	0 0,0	30 100,0	4,5	0,731
3. Koulutuksen sisältö soveltuu yritykseni kehittämiseen hyvin	0 0,0	2 6,9	4 13,8	14 48,3	9 31,0	0 0,0	29 100,0	4,0	0,865
4. Koulutus antoi uusia näkökulmia yritykseni kehittämiseen	0 0,0	1 3,6	5 17,9	13 46,4	9 32,1	0 0,0	28 100,0	4,1	0,813
5. Koulutuksen sisältö kokonaisuudessaan vastasi odotuksiani	0 0,0	3 10,0	6 20,0	10 33,3	11 36,7	0 0,0	30 100,0	4,0	0,999
6. Koulutusmateriaalin sisältö vastasi tarpeitani	0 0,0	4 13,3	5 16,7	13 43,3	8 26,7	0 0,0	30 100,0	3,8	0,986
7. Kouluttaja(t) olivat asiantuntevia	1 3,3	0 0,0	0 0,0	9 30,0	20 66,7	0 0,0	30 100,0	4,6	0,817
8. Koulutus oli riittävän selkeää ja käytännönläheistä	2 6,9	1 3,4	3 10,3	15 51,7	8 27,6	0 0,0	29 100,0	3,9	1,081
9. Koulutuksen kesto oli mielestäni sopiva	1 3,3	0 0,0	1 3,3	15 50,0	13 43,3	0 0,0	30 100,0	4,3	0,837
10. Koulutuksen ennakkoinformaatio oli riittävä	1 3,3	0 0,0	2 6,7	10 33,3	17 56,7	0 0,0	30 100,0	4,4	0,894
11. Koulutustila ja koulutusvälineet olivat asianmukaiset	1 3,3	5 16,7	2 6,7	13 43,3	9 30,0	0 0,0	30 100,0	3,8	1,157
<b>Yhteensä</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>40</b>	<b>133</b>	<b>123</b>	<b>0</b>	<b>326</b>		
<b>%</b>	<b>2,1</b>	<b>7,1</b>	<b>12,3</b>	<b>40,8</b>	<b>37,7</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>		

**3. Koulutustilaisuus**

**Koulutuksen palaute 8.2.2008** 1 = täysin eri mieltä,  
5 = täysin samaa mieltä

Väittämät	1.täysin eri mieltä kpl/%	2 kpl/%	3 kpl/%	4 kpl/%	5. täysin samaa mieltä kpl/%	tyhjä/en osaa sanoa	Yhteensä kpl/%	keski-arvo	keski-hajonta
1.Tunnen asiakkuusjohtamisen osa-alueet entuudestaan hyvin	0 0,0	6 24,0	6 24,0	11 44,0	1 4,0	1 4,0	25 100,0	3,3	0,908
2. Asiakkuudenhallinta on yritykselleni tärkeä	0 0,0	0 0,0	0 0,0	8 32,0	16 64,0	1 4,0	25 100,0	4,7	0,482
3. Koulutuksen sisältö soveltuu yritykseni kehittämiseen hyvin	1 4,0	2 8,0	5 20,0	14 56,0	3 12,0	0 0,0	25 100,0		0,952
4. Koulutus antoi uusia näkökulmia yritykseni kehittämiseen	2 8,0	4 16,0	6 24,0	10 40,0	2 8,0	1 4,0	25 100,0	3,3	1,113
5. Koulutuksen sisältö kokonaisuudessaan vastasi odotuksiani	4 16,0	4 16,0	11 44,0	4 16,0	2 8,0	0 0,0	25 100,0	2,8	1,143
6. Koulutusmateriaalin sisältö vastasi tarpeitani	1 4,0	6 24,0	10 40,0	5 20,0	3 12,0	0 0,0	25 100,0	3,1	1,054
7. Kouluttaja(t) olivat asiantuntevia	1 4,0	2 8,0	8 32,0	9 36,0	5 20,0	0 0,0	25 100,0	3,6	1,041
8. Koulutus oli riittävän selkeää ja käytännönläheistä	3 12,0	3 12,0	8 32,0	5 20,0	5 20,0	1 4,0	25 100,0	3,3	1,294
9. Koulutuksen kesto oli mielestäni sopiva	1 4,0	3 12,0	3 12,0	11 44,0	6 24,0	1 4,0	25 100,0	3,8	1,113
10. Koulutuksen ennakkoinformaatio oli riittävä	0 0,0	1 4,0	4 16,0	11 44,0	8 32,0	1 4,0	25 100,0	4,1	0,830
11. Koulutustila ja koulutusvälineet olivat asianmukaiset	0 0,0	2 8,0	5 20,0	16 64,0	2 8,0	0 0,0	25 100,0	3,7	0,737
<b>Yhteensä</b> %	<b>13</b> 4,7	<b>33</b> 12,0	<b>66</b> 24,0	<b>104</b> 37,8	<b>53</b> 19,3	<b>6</b> 2,2	<b>275</b> 100,0		

#### 4. Koulutustilaisuus

**Koulutuksen palaute 13.2.2008** 1 = täysin eri mieltä,  
5 = täysin samaa mieltä

Väittämät	1.täysin eri mieltä kpl/%	2 kpl/%	3 kpl/%	4 kpl/%	5. täysin samaa mieltä kpl/%	tyhjä/en osaa sanoa	Yhteensä kpl/%	keski-arvo	keskihajonta
1.Tunnen asiakkuusjohtamisen osa-alueet entuudestaan hyvin	0 0,0	1 5,9	6 35,3	5 29,4	5 29,4	0 0,0	17 100,0	3,8	0,95101
2. Asiakkuudenhallinta on yritykselleni tärkeä	0 0,0	1 5,9	2 11,8	3 17,6	11 64,7	0 0,0	17 100,0	4,4	0,93934
3. Koulutuksen sisältö soveltuu yritykseni kehittämiseen hyvin	0 0,0	2 11,8	2 11,8	11 64,7	2 11,8	0 0,0	17 100,0	3,8	0,83137
4. Koulutus antoi uusia näkökulmia yritykseni kehittämiseen	0 0,0	2 11,8	5 29,4	10 58,8	0 0,0	0 0,0	17 100,0	3,5	0,71743
5. Koulutuksen sisältö kokonaisuudessaan vastasi odotuksiani	0 0,0	1 5,9	4 23,5	9 52,9	3 17,6	0 0,0	17 100,0	3,8	0,80896
6. Koulutusmateriaalin sisältö vastasi tarpeitani	0 0,0	3 17,6	2 11,8	10 58,8	2 11,8	0 0,0	17 100,0	3,6	0,93148
7. Kouluttaja(t) olivat asiantuntevia	0 0,0	1 5,9	4 23,5	8 47,1	4 23,5	0 0,0	17 100,0	3,9	0,85749
8. Koulutus oli riittävän selkeää ja käytännönläheistä	0 0,0	1 5,9	6 35,3	7 41,2	3 17,6	0 0,0	17 100,0	3,7	0,84887
9. Koulutuksen kesto oli mielestäni sopiva	1 5,9	0 0,0	5 29,4	7 41,2	4 23,5	0 0,0	17 100,0	3,8	1,03256
10. Koulutuksen ennakkoinformaatio oli riittävä	0 0,0	1 5,9	1 5,9	10 58,8	4 23,5	1 5,9	17 100,0	4,1	0,7719
11. Koulutustila ja koulutusvälineet olivat asianmukaiset	0 0,0	1 5,9	2 11,8	10 58,8	4 23,5	0 0,0	17 100,0	4,0	0,79057
<b>Yhteensä</b> %	<b>1</b> 0,4	<b>14</b> 5,1	<b>39</b> 14,2	<b>90</b> 32,7	<b>42</b> 15,3	<b>1</b> 0,4	<b>187</b> 68,0		

## 5. Koulutustilaisuus

Koulutuksen palaute 3.3.2008 1 = täysin eri mieltä,

5 = täysin samaa mieltä

Väittämät	1.täysin eri mieltä kpl/%	2 kpl/%	3 kpl/%	4 kpl/%	5. täysin samaa mieltä kpl/%	tyhjä/en osaa sanaa	Yhteensä kpl/%	keski-arvo	kes haj
1. Tunnen palvelujohtamisen osa-alueet entuudestaan hyvin	0 0,0	3 15,8	6 31,6	7 36,8	1 5,3	2 10,5	19 100,0	3,4	0,8
2. Palveluliiketoiminnan kehittäminen, palvelun laatu ja johtaminen on yritykselleni tärkeä	0 0,0	0 0,0	1 5,3	4 21,1	12 63,2	2 10,5	19 100,0	4,6	0,6
3. Koulutuksen sisältö soveltuu yritykseni kehittämiseen hyvin	0 0,0	4 21,1	1 5,3	8 42,1	4 21,1	2 10,5	19 100,0	3,7	1,1
4. Koulutus antoi uusia näkökulmia yritykseni kehittämiseen	1 5,3	2 10,5	7 36,8	3 15,8	4 21,1	2 10,5	19 100,0	3,4	1,1
5. Koulutuksen sisältö kokonaisuudessaan vastasi odotuksiani	0 0,0	2 10,5	8 42,1	5 26,3	3 15,8	1 5,3	19 100,0	3,5	0,9
6. Koulutusmateriaalin sisältö vastasi tarpeitani	0 0,0	2 10,5	11 57,9	4 21,1	2 10,5	0 0,0	19 100,0	3,3	0,8
7. Kouluttaja(t) olivat asiantuntevia	0 0,0	0 0,0	5 26,3	9 47,4	5 26,3	0 0,0	19 100,0	4,0	0,7
8. Koulutus oli riittävän selkeää ja käytännönläheistä	0 0,0	1 5,3	5 26,3	8 42,1	5 26,3	0 0,0	19 100,0	3,9	0,8
9. Koulutuksen kesto oli mielestäni sopiva	1 5,3	0 0,0	4 21,1	8 42,1	6 31,6	0 0,0	19 100,0	3,9	1,0
10. Koulutuksen ennakkoinformaatio oli riittävä	0 0,0	1 5,3	2 10,5	8 42,1	8 42,1	0 0,0	19 100,0	4,2	0,8
11. Koulutustila ja koulutusvälineet olivat asianmukaiset	0 0,0	1 5,3	1 5,3	9 47,4	8 42,1	0 0,0	19 100,0	4,3	0,8
<b>Yhteensä</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>51</b>	<b>73</b>	<b>58</b>	<b>9</b>	<b>209</b>		
%	1,0	7,7	24,4	34,9	27,8	4,3	100,0		

## 6. Koulutustilaisuus:

Koulutuksen palaute 11.3.2008 1 = täysin eri mieltä,  
5 = täysin samaa mieltä

Väittämät	1.täysin eri mieltä kpl/%	2 kpl/%	3 kpl/%	4 kpl/%	5. täysin samaa mieltä kpl/%	tyhjä/en osaa sanoa	Yhteensä kpl/%	keski-arvo
1. Tunnen yrityksen kansainvälistymisen johtamisen osa-alueet entuudestaan hyvin	1 20,0	1 20,0	3 60,0	0 0,0	0 0,0	0 0,0	5 100,0	2,4
2. Kansainvälistyminen on yritykselleni tärkeä	0 0,0	1 20,0	1 20,0	1 20,0	2 40,0	0 0,0	5 100,0	3,8
3. Koulutuksen sisältö soveltuu yritykseni kehittämiseen hyvin	0 0,0	0 0,0	0 0,0	3 60,0	2 40,0	0 0,0	5 100,0	4,4
4. Koulutus antoi uusia näkökulmia yritykseni kehittämiseen	0 0,0	0 0,0	0 0,0	1 20,0	4 80,0	0 0,0	5 100,0	4,8
5. Koulutuksen sisältö kokonaisuudessaan vastasi odotuksiani	0 0,0	0 0,0	0 0,0	3 60,0	2 40,0	0 0,0	5 100,0	4,4
6. Koulutusmateriaalin sisältö vastasi tarpeitani	0 0,0	0 0,0	0 0,0	3 60,0	2 40,0	0 0,0	5 100,0	4,4
7. Kouluttaja(t) olivat asiantuntevia	0 0,0	0 0,0	0 0,0	2 40,0	3 60,0	0 0,0	5 100,0	4,6
8. Koulutus oli riittävän selkeää ja käytännönläheistä	0 0,0	0 0,0	0 0,0	2 40,0	3 60,0	0 0,0	5 100,0	4,6
9. Koulutuksen kesto oli mielestäni sopiva	0 0,0	0 0,0	0 0,0	3 60,0	2 40,0	0 0,0	5 100,0	4,4
10. Koulutuksen ennakkoinformaatio oli riittävä	0 0,0	0 0,0	0 0,0	0 0,0	5 100,0	0 0,0	5 100,0	4
11. Koulutustila ja koulutusvälineet olivat asianmukaiset	0 0,0	0 0,0	0 0,0	4 80,0	1 20,0	0 0,0	5 100,0	4,2
<b>Yhteensä %</b>	<b>1 2,2</b>	<b>2 4,4</b>	<b>4 8,9</b>	<b>18 40,0</b>	<b>20 44,4</b>	<b>0 0,0</b>	<b>45 100,0</b>	

## 7. Koulutustilaisuus

**Koulutuksen palaute 14.3.2008** 1 = täysin eri mieltä,

5 = täysin samaa mieltä

Väittämät	1.täysin eri mieltä kpl/%	2 kpl/%	3 kpl/%	4 kpl/%	5. täysin samaa mieltä kpl/%	tyhjä/en osaa sanoa	Yhteensä kpl/%	keski-arvo	keski-hajonta
-----------	---------------------------	---------	---------	---------	------------------------------	---------------------	----------------	------------	---------------

1. Tunnen vientikaupan käytännön toimenpiteet entuudestaan hyvin	0 0,0	3 33,3	3 33,3	1 11,1	2 22,2	0 0,0	9 100,0	3,2	1,202
2. Vientikaupan käytännön toimenpiteiden osaaminen on yritykselleni tärkeä	0 0,0	1 11,1	1 11,1	4 44,4	3 33,3	0 0,0	9 100,0	4,0	1,000
3. Koulutuksen sisältö soveltuu yritykseni kehittämiseen hyvin	0 0,0	1 11,1	3 33,3	3 33,3	2 22,2	0 0,0	9 100,0	3,7	1,000
4. Koulutus antoi uusia näkökulmia yritykseni kehittämiseen	0 0,0	3 33,3	2 22,2	3 33,3	1 11,1	0 0,0	9 100,0	3,2	1,093
5. Koulutuksen sisältö kokonaisuudessaan vastasi odotuksiani	0 0,0	1 11,1	2 22,2	4 44,4	2 22,2	0 0,0	9 100,0	3,8	0,972
6. Koulutusmateriaalin sisältö vastasi tarpeitani	0 0,0	2 22,2	1 11,1	4 44,4	2 22,2	0 0,0	9 100,0	3,7	1,118
7. Kouluttaja(t) olivat asiantuntevia	0 0,0	0 0,0	0 0,0	5 55,6	4 44,4	0 0,0	9 100,0	4,4	0,527
8. Koulutus oli riittävän selkeää ja käytännönläheistä	0 0,0	0 0,0	2 22,2	5 55,6	2 22,2	0 0,0	9 100,0	4,0	0,707
9. Koulutuksen kesto oli mielestäni sopiva	0 0,0	0 0,0	2 22,2	5 55,6	2 22,2	0 0,0	9 100,0	4,0	0,707
10. Koulutuksen ennakkoinformaatio oli riittävä	0 0,0	0 0,0	3 33,3	4 44,4	2 22,2	0 0,0	9 100,0	3,9	0,782
11. Koulutustila ja koulutusvälineet olivat asianmukaiset	0 0,0	0 0,0	0 0,0	5 55,6	4 44,4	0 0,0	9 100,0	4,4	0,527
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>43</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>99</b>		
%	0,0	11,1	19,2	43,4	26,3	0,0	100,0		

## 8. Koulutustilaisuus

**Koulutuksen palaute 19.3.2008** 1 = täysin eri mieltä,  
5 = täysin samaa mieltä

Väittämät	1.täysin eri mieltä kpl/%	2 kpl/%	3 kpl/%	4 kpl/%	5. täysin samaa mieltä kpl/%	tyhjä/en osaa sanoa	Yhteensä kpl/%	keski- arvo	keski- hajont
1. Tunnen monikulttuurisessa toimintaympäristössä työskentelyn ominaispiirteet entuudestaan hyvin	0 0,0	1 20,0	1 20,0	3 60,0	0 0,0	0 0,0	5 100,0	3,4	0,894
2. Monikulttuurisessa toimintaympäristössä työskentelyn osa-alueiden hallinta on yritykselleni tärkeä	0 0,0	0 0,0	1 20,0	1 20,0	3 60,0	0 0,0	5 100,0	4,4	0,894
3. Koulutuksen sisältö soveltuu yritykseni kehittämiseen hyvin	0 0,0	0 0,0	0 0,0	3 60,0	2 40,0	0 0,0	5 100,0	4,4	0,548
4. Koulutus antoi uusia näkökulmia yritykseni kehittämiseen	0 0,0	0 0,0	1 20,0	3 60,0	1 20,0	0 0,0	5 100,0	4,0	0,707
5. Koulutuksen sisältö kokonaisuudessaan vastasi odotuksiani	0 0,0	0 0,0	1 20,0	2 40,0	2 40,0	0 0,0	5 100,0	4,2	0,837
6. Koulutusmateriaalin sisältö vastasi tarpeitani	0 0,0	0 0,0	1 20,0	3 60,0	1 20,0	0 0,0	5 100,0	4,0	0,707
7. Kouluttaja(t) olivat asiantuntevia	0 0,0	0 0,0	0 0,0	1 20,0	4 80,0	0 0,0	5 100,0	4,8	0,447
8. Koulutus oli riittävän selkeää ja käytännönläheistä	0 0,0	0 0,0	0 0,0	2 40,0	3 60,0	0 0,0	5 100,0	4,6	0,548
9. Koulutuksen kesto oli mielestäni sopiva	0 0,0	0 0,0	0 0,0	5 100,0	0 0,0	0 0,0	5 100,0	4,0	0,000
10. Koulutuksen ennakkoinformaatio oli riittävä	0 0,0	0 0,0	0 0,0	1 20,0	4 80,0	0 0,0	5 100,0	4,8	0,447
11. Koulutustila ja koulutusvälineet olivat asianmukaiset	0 0,0	1 20,0	0 0,0	2 40,0	2 40,0	0 0,0	5 100,0	4,0	1,225
<b>Yhteensä</b> %	<b>0</b> 0,0	<b>2</b> 3,6	<b>5</b> 9,1	<b>26</b> 47,3	<b>22</b> 40,0	<b>0</b> 0,0	<b>55</b> 100,0		

9. Koulutustilaisuus

**Koulutuksen palaute 8.4.2008** 1 = täysin eri mieltä,  
5 = täysin samaa mieltä

Väittämät	1.täysin eri mieltä kpl/%	2 kpl/%	3 kpl/%	4 kpl/%	5. täysin samaa mieltä kpl/%	tyhjä/en osaa sanoa	Yhteensä kpl/%	keski- arvo	keski- hajonta
1.Tunnen teollisen palveluliiketoiminnan osa-alueet entuudestaan hyvin	0 0,0	1 14,3	5 71,4	1 14,3	0 0,0	0 0,0	7 100,0	3,0	0,577
2.Teollisen palveluliiketoiminnan osa-alueiden hallinta on yritykselleni tärkeä	1 14,3	0 0,0	0 0,0	2 28,6	4 57,1	0 0,0	7 100,0	4,1	1,464
3. Koulutuksen sisältö soveltuu yritykseni kehittämiseen hyvin	0 0,0	1 14,3	1 71,4	4 14,3	1 0,0	0 0,0	7 100,0	3,7	0,951
4. Koulutus antoi uusia näkökulmia yritykseni kehittämiseen	0 14,3	1 0,0	1 0,0	4 28,6	1 57,1	0 0,0	7 100,0	3,7	0,951
5. Koulutuksen sisältö kokonaisuudessaan vastasi odotuksiani	0 0,0	1 14,3	0 14,3	4 57,1	2 14,3	0 0,0	7 100,0	4,0	1,000
6. Koulutusmateriaalin sisältö vastasi tarpeitani	0 0,0	1 14,3	2 14,3	3 57,1	1 14,3	0 0,0	7 100,0	3,6	0,976
7. Kouluttaja(t) olivat asiantuntevia	1 14,3	0 0,0	0 0,0	5 71,4	1 14,3	0 0,0	7 100,0	3,7	1,254
8. Koulutus oli riittävän selkeää ja käytännönläheistä	0 0,0	1 14,3	2 28,6	3 42,9	1 14,3	0 0,0	7 100,0	3,6	0,976
9. Koulutuksen kesto oli mielestäni sopiva	0 0,0	2 28,6	1 14,3	2 28,6	2 28,6	0 0,0	7 100,0	3,6	1,272
10. Koulutuksen ennakkoinformaatio oli riittävä	0 0,0	0 0,0	2 28,6	3 42,9	2 28,6	0 0,0	7 100,0	4,0	0,816
11. Koulutustila ja koulutusvälineet olivat asianmukaiset	0 0,0	1 14,3	2 28,6	4 57,1	0 0,0	0 0,0	7 100,0	3,4	0,787
<b>Yhteensä</b> %	<b>2</b> 2,6	<b>7</b> 9,1	<b>14</b> 18,2	<b>28</b> 36,4	<b>12</b> 15,6	<b>0</b> 0,0	<b>77</b> 100,0		

1. Koulutustilaisuus. Avoimet kysymykset 9.1.2008

## **11. Mitä uutta/ideoita koulutus antoi yrityksellenne?**

2. Asiakassegmentointi
3. Asiakaslähtöisyyteen tuli uusia näkökulmia, palveluja pystytään tarjoamaan yrityksessämme nykyistä enemmän ja laajemmin. Sai hyvää pohjatietoa siitä, mien asioita lähdetään kehittämään.
4. Ylipalvelun kartoittaminen. Poikkeustilanteiden varalta on oltava selkeät ohjeet (mm. hyvityskäytäntö tuot/toimitusvirheen kohdalla). Ydinprosessien vahvistaminen ja niiden merkityksen korostaminen koko henkilökunnalle (tavallaan strategian vahvistaminen myös)
5. Enemmän huomiota asiakassegmentointiin ja toimintamallien hiomiseen ja viestinnän yksilöimiseen eri asiakasryhmille.
6. Hankin ensin kirjat ja syvennän tietoutta asiasta. Enemmän asiakasnäkökulman huomioon ottaminen.
9. Asiakkaan saamaan hyötyyn panostettava mm. ajan säästö. Asiakaspalautteen kerääminen on otettava tosissaan.
10. Keskittymisen/keskittämisen tärkeys.
15. Ajatuksen lähtö enemmän/lisää asiakkaasta lähtien kuin valmistajasta. "Ei osteta tuotetta tai palvelua, v hyötyä."
16. Hyviä työkaluja kehittämiseen.
20. Olemme juuri aloittanut osuuskunta, jolle kaikki tieto on tarpeen ja hyväksi tutkailla.
21. Segmentointi, asiakaslähtöisyys, prosessimalli.
22. Liiketoimintamallin monipuolinen esittely.
23. Vaikea yksilöidä. Joka tapauksessa paljon ajateltavaa.
26. Laittoi ajattelemaan asioita. Oma yritys vielä nuori, joten ei omia kokemuksia juurikaan, mutta oli hyvä saada tietoa ja käsitys aiheen tärkeydestä.
28. Asiakasajattelun vieminen koko organisaatioon paremmin.
29. Koulutus lisäsi ymmärrystä, kuinka tärkeätä asiasta on kysymys

## **12. Mitä koulutuksessa esitettyjä asiakaslähtöisen liiketoimintamallin osa-alueita aiotte kehittää yrityksessän ja miten pian?**

2. Palvelumallin kehittäminen. Heti.
3. Toimintamallin kehittäminen, asiakaspalvelutilanteen parempi organisointi, nopeus, logististen asioiden, es tavarantoimituksen luotettavuus, palvelutarjonnan kohdentaminen eri asiakassegmenteille.
4. Toimintamallit: organisointi (ensimmäinen työpaikkakoulutus jos 12.1.2008.). Prosessit: asiakaspalveluproses toimivuus, nopeus, tavarantoimituksen luotettavuuden parantaminen. Asiakassegmentointi jossain määrin e myöhemmin.
5. Asiakkaiden lajittelu kannattavuuden mukaan - tämä vuosi. Asiakasviestinnän jaottelu - tämä vuosi.
6. Enemmän asiakaslähtöiseen suuntaan.
7. Asiakassegmenttikohtaiset prosessit.
9. Toimintamallien kehitys/ niihin panostaminen ehdottoman tärkeää. Heti.
10. Markkinointi asiakaslähtöisesti.
14. Ravintola/toimintamallit, palvelun laatu/palveluprosessi
16. Sisäiset ja ulkoiset verkostot (=asiakkaat). Palveluiden paketointi, asiakkaiden segmentointi.
17. Segmentointi ja sen kehittäminen kevään aikana.
18. On menossa ja jatketaan, kun tuotteistaminen on kunnossa.
19. Uusiasiakashankinnan näkökulmat - asap.
20. Kaikki käsittelyyn, vaikka kukin jäsen, ei pelkää hallitus, on vastuussa oman toimialansa kehittämisest;
21. Prosessi palvelusta > segmentointi.
25. Asiakassegmentointia/toimintamallien hahmottelua v. 2008 aikana.

- 26. Oman ajankäytön organisointi erilaisten asiakasryhmien kautta. Oman toiminnan aktivointi aiheen perusteella heti.
- 27. Asiakashallinnan kehittäminen; jo aloitettu.
- 29. Asiakasstrategiaa ja markkina- ja asiakastuntemusta. Vuoden 2008 aikana.

### **13. Mitä olisitte toivonut tehtävän koulutuksessa toisin? Esittäkää kehittämisehdotuksia.**

- 4. Oppimismateriaali olisi ehkä voitu monistaa oikeaan järjestykseen. (Pikku juttu). Esimerkkien kautta tapaht esitys oli hyvä tapa lähestyä.
- 9. case-esimerkkeihin hävisi ajatus - tiivistelmää.
- 10. Vuorovaikutusta.
- 11. Hämärää koko ajan kun käytössä PP-ohjelmat kaikilla luennoisijoilla. Ei vuorovaikutusta kuuntelijoiden kar
- 12. Äänentoisto.
- 20. Jossain määrin itse yrittäjän profilli ja ominaisuudet jäi toissijaiseksi aiheeksi. Nähdäänkö niin, että yrittäjä aina yliveräinen.
- 26. Ohjeita, miten analysoida omaa yrittämistä. Olisi otettu "caseksi" ryhmän (paikalla olijoiden) sisältä.
- 27. Enemmän painoa kannattavuudelle.
- 28. Perusteellinen, mutta hidaskäyttötapana > liikaa aikaa.
- 29. Koulutuksen toteuttaminen näin on hyvä.

### **Muuta:**

- 13. Yhtiö on niin suuri, että mahdoton vastata kaikkiin, koska eri toimintatapoja en edes tiedä kaikista. Sorry.

## **2. Koulutustilaisuus. Avoimet kysymykset 25.1.2008**

### **11. Mitä uutta/ideoita koulutus antoi yrityksellenne?**

- 4. Uusien asiakkaiden hankkiminen ja näkyvyyden lisääminen. Asiakassegmentoinnissa selvitettävä, mistä tulee suurin tulos > ydinprosessien (lääkemyynti) lisäksi panostaminen lisämyyntiin (vapaakaupan myynnin lisääminen esille panolla ja markkinoinnilla. Nykyistä syvällisempi segmentointi ei ole meillä tarpeen.
- 6. Edellinen koulutus antoi enemmän. Tässä oli jonkun verran kertaamisen makua.
- 9. Raportoinnin lisätehostaminen: pilkkominen sopiviin osa-alueisiin.
- 20. Tuki tehtyjä suunnitelmia ja ideointia.
- 22. Segmentointi on tehostamisen edellytys.
- 30. Tämä ei tuonut edelliseen tapaan uutta. En pysyty/osa soveltaa tänään opittua käytäntöön. Asia olisi tärkeä, mutta palveluyrityksen toiminta olisi pitänyt nostaa esiin.
- 32. Tarkempia tietoja segmentoinnin kriteereistä
- 35. Lähinnä uutta tietoa henkilökunnalle
- 42. Segmentoinnin tärkeys

### **12. Mitä koulutuksessa esitettyjä asiakkudenhallinnan ja asiakkuusjohtamisen osa-alueita aiotte kehittää yrityksessänne ja miten pian?**

- 2. Tiimien alullepano ja asiakkuuden ryhmittely. Myös palvelu ---- ??? ja sen suunnittelu.
- 3. Tiimityöskentelynä tulemme varmasti miettimään avainasiakkuuden kehittämistä. Asiakkuuksien lisäämistä sekä jo saavutetun asiakaskunnan pitämistä.

- 4. KAM-tiimit tiedonkulun parantamiseksi etenkin.
- 5. Asiakasstrategian viilaaminen -08.
- 9. Mittareita tehokkaammaksi ja tarkemmiksi. Aikataulu heti.
- 19. Asiakastietojärjestelmän kehittäminen "mutusta" johonkin, kun asenteet muutetaan ensin - pikkuhiljaa siis
- 20. Budjetointi.
- 31. Parempi segmentointi ja niihin liittyvät palvelumallit ja palvelukanavat
- 32. Asiakkuudenhallinnan osa-alueita on aloitettu kehittämään. Nyt koulutus on vahvistanut näkemyksiäni siitä, että mihin suuntaan pitäisi mennä eli miten ja miksi kehittää näitä osa-alueita.
- 33. Myynnin kehittäminen, CRM
- 34. Asiakashallintajärjestelmien mietintä/käyttöönotto.
- 35. Segmentointia jossakin määrin, ehkä kevään aikana. Avainasiakastiimi alalle sovellettuna.
- 37. Segmentoinnin tarkentumista ja järkipäristämistä. Muutos seuraavan 3 vuoden aikana.
- 39. Kehitetään avainasiakastiimit, jotka esitellään avainasiakkaille.
- 41. Vahvasti jo tähän asti tehtyä kehitystä ja sen tarpeellisuutta.
- 42. Segmentointi.

### **13. Mitä olisitte toivonut tehtävän koulutuksessa toisin? Esittäkää kehittämisehdotuksia.**

- 3. Enemmän olisin toivonut käytännön esimerkkejä, mutta toisaalta kuulijakunta edusti niin montaa eri alaa, että käytännössä varmaan vaikeaa nostaa jotain tiettyä alaa esille.
- 4. Kopiot olivat jo oikein eli kehitystä 1. kerrasta tapahtui ihan heti. IT-asioita meidän yrityksen kannalta olisi tarvetta käsitellä. Tässä lomakkeessa voisi olla vaihtoehto "en tiedä".
- 6. Tämä uusi sali oli huonompi. Ihmiset haluavat valita istumapaikkansa itse.
- 9. 2 taukoa! Jaloittelu + kahvi, parantaa keskittymistä ja antaa mahdollisuuden keskustella aiheesta osallistujien kesken.
- 19. Jukka on alansa mestari ja asiantuntija.
- 32. Odotin Irma Vahvaselän osallistumista vähän enemmän. Olisin halunnut kuulla hänen luennointiakin vierailijan lisäksi. Näin koulutus olisi ollut moniulotteisempi kun 4 tunnin ajan puhuu enemmän kuin yksi henkilö.
- 33. Valikoidumpi sisältö pk/mikroyrityksen tarpeisiin.
- 35. Ehkä vähän interaktiivisempi ote > Osallistujilta kokemuksia koulutettavista asioista.
- 36. 2 taukoa.
- 40. Paikalla olleet yritykset/edustajat ovat pk-yrityksiä. Seminaarit suunnattu liiaksi isoille yrityksille.
- 41. Koska koulutus on pk-yrityksille, ei ehkä ole laitteita/henkilökuntaa asiakkuudenhallintaan riittävästi, joten käytännön vinkkejä olisi saanut olla.
- 42. 1) Palveluorganisaation näkökulma, 2) Mikroyrityksen näkökulma, 3) Ajankäyttö: Osiot 1-2/3 t 25 min; osiot 3-4/50 min. Osa 3 /30 min. Osa 4/ 20 min.

### **Muuta:**

- 1. Kahvitus joustavammaksi. Esim. 2-linjaa nopeuttaisi. Nyt odoteltiin 20 min.
- 8. Tilan muoto.
- 33. Kirkkaampi videotykin valo/heijastus.

## **3. Koulutustilaisuus. Avoimet kysymykset 8.2.2008**

## 12. Mitä uutta/ideoita palveluliiketoiminnan ja palvelujohtamisen 1. koulutustilaisuus antoi yrityksellenne?

2. Jukka Ala-Mutkan esitysten jälkeen tämä luennoitsija oli pettymys, eli ensi kerralla toivottavasti joku muu. Irma Vahvaselkä esimerkiksi itse.
4. Irman kommentti palveluhinnastosta: Laitamme palveluhinnaston välittömästi esille suoratoimituspisteisiin. Henkilökunnan osallistuminen strategian kehittämiseen.
7. Laadusta tulee keskustella hlöstön kanssa, nimenomaan palvelun laadusta yhteinen käsitys. Asiakaspalautteen keräämisen organisointi.
14. Kertausta. Ala vaatii innovatiivisuutta koko ajan. Koulutus "herättää" ajatuksia, "piilossakin olevia"!
16. Kokonaisuusien hallinta. Asiakkaan "saappaisiin" -astuminen. Asiakashallinnan kehittäminen.
17. Muistutti tärkeistä asioista. Toisaalta asiakasprosessien kehittämisestä että myös käytännön asioista kuten meidän nettisivujen asiakaspalveluosion yhdistämisen muuhun asiakaspalvelujärjestelmään.
19. Olen aloittanut syksyllä aivan uudessa tehtävässä, jota ei ole ennen ollut. Opit olivat jo entuudestaan tuttuja. Olen alusta saakka saattanut muokata työtäni silmällä pitäen ao. seikkoja. Lea Kivelä nappiluennoitsija omaa alaa silmällä pitäen.
20. Yrityksen idean kristalloiminen ja yhteinen suunnittelu.
23. Pikemminkin tilaisuudessa palautuivat mieleen jo aiemmin opitut, sittemmin ehkä taka-alalle jääneet palveluliiketoiminnan tärkeät periaatteet.
26. Vahvasti käsitystä siitä, ettei itse tarvitse tehdä kaikkea, vaan on hyvä hankkia verkostoitumisen avulla yhteistyökumppaneita, joille jaka prosessin/palvelukokonaisuuden osia.
35. Kahvitaukoon mennessä ei mitään (paitsi Irman esittämät asiat, ei nekään täysin uusia). >> Irmalle vinkkinä: tänään olisit itse osannut esittää asiat paremmin kuin tilattu luennoitsija! Pelastit, mitä oli pelastettavissa!
38. Pitäisi aika ajoin "kerrata" itsestäänselvyyksiä.
48. En osallistunut (Osallistui, RI:n kommentti).

## 13. Mitä koulutuksessa esitettyjä palvelujohtamisen osa-alueita aiotte kehittää yrityksessänne ja miten pian?

4. Strategian kehittämistä vietävä eteenpäin: henkilökunnan osallistuminen ja sitouttaminen. Seurantaa (mittarit) aloitettu, lisää mittareita kehitteillä. Asiakaspalvelukysely tulossa (kevällä).
7. ks. Edellä. Kevät 2008.
10. Ympäristöasiat. Tiimin kehittäminen edelleen.
14. Toimintasuunnitelmassa ravintola 2008 = käydään palveluprosessien sisällöt uudestaan läpi, kartoitetaan jokaisen asenne hoitaa palveluprosessi sovitulla tavalla. Laatu (auditointipäivitys 11.3.)
16. Yhteistyön rakentaminen. Palveluiden laatuistaminen.
17. ks. Edellinen vastaus, kohta 12. Kehittämistyö em. asioihin alkaa välittömästi.
19. Ao. seikkojen ja ajattelutavan siirtäminen työtovereilleni, joista osa on ollut kymmeniä vuosia yrityksen palveluksessa ja tekee asioita niin kuin aina ennenkin on tehty (muutosvastarinta).
20. Erilaisuuden hyväksyminen. Avoimuus.
26. Palvelun laatu
30. Laatu - laadun määrittely ja asiakkaan tarpeiden kuuntelu. Lupausten täyttäminen. Delight - oli hyvä muistutus. (Nuoli edelliseen kohtaan 12.)
35. Palveluprosessin sisällön läpikäyminen, laatuun panostaminen.
37. Pyrimme tekemään asiakaskyselyn, mikä koskee aihetta: "Mitkä tekijät vaikuttavat palvelun laatuun?"
43. Asiakastyytyväisyys. Palveluprosessien tehostaminen.

45. Asiakaspalaute nettisivuille.

48. Jatkuvan asiakaspalautteen kehittäminen. Palautteen antamisen kehittäminen.

#### 14. Mitä olisitte toivonut tehtävän koulutuksessa toisin? Esittäkää kehittämis ehdotuksia.

2. Alkulöpinät lyhyemmiksi. Luennoitsija ei päässyt asiaan. Kahvitunnin jälkeen tuli esille "oikeasti" asiaa, tosin esimerkit huonoja. Irman tuomat esimerkit ja asiat pelastivat tilannetta.

4. Alkuesittelyyn meni liikaa aikaa. Luonnollisesti Laurea on esittelijän sydämen asia, mutta Laurean & yhteistyökumppaneiden esittelyä liian paljon. Osallistujien esittelyäkin ärsyttävä käydä läpi monella kerralla. 8.2. oikeaan asiaan päästiin vasta 9.05. Sitten vielä Kiveläkin kertoi taustoistaan liian tarkasti. NOPEAMMIN ASIAAN!!! Megatrendien yksityiskohtainen läpikäynti TÄYSIN TURHAA! Eli ennen kahvituntia ei ollut mitään yritystämme hyödyntävää asiaa. Kun päästiin asiaan, Irman kommentit paljon antoisampia kuin luennoitsijan oudot esimerkit. Itsestään selvyiksi käytiin liikaa. ENEMMÄN KÄYTÄNNÖN VINKKEJÄ/OPPIA. Kommentti: Koska alkuosa oli huono, meni kiinnostus ja keskittymiskyky eikä lopustakaan saanut täysiä tehoja irti. Jatkossa: heti alkuun ajatuksia herättävää UUTTA asiaa. Yleisläpätys mahdollisimman vähäiseksi. Joku muu luennoitsija, esim. Irma Vahvaselkä itse.

6. Ottaen huomioon, että tällä osa-alueella minulla on riittävästi teoreettista tietämystä, olisin toivonut enemmän käytännönläheistä.

7. Voikkujen haku toimi hitaasti, syötävät ihania eli tehokkaampi organisointi tarpeen. Mietintä käytännön näkökulmasta.

10. Vuorovaikutusta enemmän, liian luentomainen.

14. Irma Vahvaselkä esittää asiat selkeästi ja asiantuntevasti. Kivelä käytti alussa turhan paljon aikaa jaaritteluun. "Jaarittelu" myös osassa esimerkkejä, ei palvele odotuksiani.

16. Osa kalvojen tekstistä oli todella pienellä. Kiitos. Tuli uusiakin asioita ja nyt on lisää hyviä eväitä kehittää omaa toimintaa!!

17. Ei aina niitä esittelyjä aluksi. Nimilistat jokaiselle kopiona. Aikaa kuluu turhaan kun esittelyt tehdään jokaiselle luennoitsijalle.

18. Ns. hotellipalvelu ei sovellu meidän toimialaan. Paremmat konkreettisia esityksiä myös palkitsevat vaihtoehdot.

20. Kahvipöydän tarjottavat molemmille puolille pöytää.

30. Esittelykierron oli tänään turha, koska esittäydettiin jo viimeksi. Luennoitsija olisi voinut katsoa ilmoittautumiset.

35. Onko aina tarpeen käyttää ensimmäistä tuntia esittäytymiseen? Suunnilleen ensimmäiseen kalvoon (Megatrendit=itsestänselvyiksi) meni ensimmäinen puoli tuntia. Kallista työaikaa menee hukkaan! Oliko tämä esiintyjän oman yrityksen markkinointipuheenvuoro? Oleellisia asioita käytiin läpi pikakelauksella. Kahvitaukoon mennessä teki mieli lähteä pois.

37. Olisi hyvä, jos osallistujille jaettaisiin valmiit listat osanottajista. Nyt aikaa tuhlaantuu ihmisten esittelyyn, mitkä isossa salissa ei edes kuulu kunnolla. Valitut luennoitsijat voisivat käyttää vähemmän aikaa yrityksensä esittelemiseen. Kahvipöydän järjestelyt "väärin päin". Voisi olla 2-puoleinen, kun on paljon ihmisiä.

38. Osallistujien esittelyt saivat jo riittää: tauolla on kyllä aikaa verkostua, jos on kiinnostusta.

40. Ensimmäinen tunti meni käytännössä hukkaan: ei päästy asiaan! Laurea -puheen voi jättää suosiolla pois. Siitä voi jakaa materiaalia uusille kuuntelijoille, jos heitä on.

44. Luennoitsijalla oli erittäin epäselvä ulosanti. Mielenkiinto aiheeseen lopahti heti ensiminuuteilla, kun häntä ei jaksanut kuunnella > puhetapa jotenkin esityksessä huono. Lähdin aikaisemmin, koska katsoin paremmaksi käyttää ajan paremmin. Aihe erittäin tärkeä ja mielenkiintoinen, mutta valitettavasti luennoitsija ei saanut asiaa esitettyä kiinnostavasti.

45. Alku pitkäveteistä! Parani loppua kohti.

47. Alustus ja Vahvaselän kommentit olivat napakat ja selkeät. Itse luennoitsija kertoi asiat liian laveasti, oli jaarittelun makua.

48. Alkuesittelyt veivät kovasti aikaa; mitä hyötyä siitä oli, en tiedä!. Enemmän tauotusta. Liikaa luennointia, voisi olla vaikka pikkuisen porinaa ja puukua tästä. Mielenkiintoinen luennoitsija ja paljon tietoa ja kokemusta takana. KIITOS!

#### **Muuta:**

2. Varmaan asiantunteva, muttei tässä luennossa päässyt alkua pidemmälle eikä kunnolla asiaan.

4. Kohta 7. Irma 5, Lea 2. Alku oli liian yleistä.

17. Alku oli heikko Kivelän osuudessa. Koulutusmateriaalin painatus oli heikkoa, puhekuplat mustia. Alkuun oli liikaa valoa, videotykki "vilkutti". Luennoitsijan ääntä ei aluksi tahtonut kuulla.

35. Kohdat 5-8. Milloin päästään palvelujen kehittämiseen > vasta kahvitunnin jälkeen. Tosi paljon turhaa asiaa.

37. Äänentoisto ja kuuluvuus heikko.

## **4. Koulutustilaisuus. Avoimet kysymykset 13.2.2008**

### **12. Mitä uutta/ideoita palveluliiketoiminnan ja palvelujohtamisen 2. koulutustilaisuus antoi yrityksellenne?**

2. Pieniä kivoja vinkkejä käytännön arkeen. Herätti esiin asioita, jotka välillä pääsevät asiakaspalvelussa unohtumaan.

3. Henkilökunnan tiedon lisääminen hyvän asiakaspalvelun edellytyksille. Avoin keskustelu olisi tarpeen. Meilläkin on asiakaspalvelussa "henkilöitä", jotka eivät siihen oikein luonnistu.

4. sivulla 3 kalvo "hyvän asiakaspalvelun ajatuksia" oli käyttökelpoinen.

14. Hyvä päivä!

16. Syventää omia asiakastaitoja.

17. Uutta asiaa ei minun näkökulmastani tullut.

20. Palveluprosessin analysointi > eri vaiheiden kehittäminen.

23. Paljon tärkeitä asioita käytiin läpi, enemmän tai vähemmän uusia. Sanoisin, että koulutus antoi ajateltavaa.

38. Ihmisten rekrytointiin panostaminen.

42. Asiakastyypit <> palveluroolit , riippuvuus toisistaan.

### **13. Mitä koulutuksessa esitettyjä asiakaspalvelun ja palveluprosessin osa-alueita aiotte kehittää yrityksessänne ja miten pian?**

3. Asiakaspalvelukoulutuksen järjestäminen säännöllisin väliajoin olisi tarpeen. Siinä olisi kehittämisen varaa, vaikka tuntuisikin väillä "vanhan kertaukselta". Tätä ehdotusta vien esimiestasolla eteenpäin.

14. 8.2. Selvitys

16. Mittareita ja analyyssejä.

17. Asiakaspalvelua kehitetään koko ajan ja jatkuvasti.

20. Markkinointi.

23. Näitä asioita varmasti tullaan käymään läpi lähikuukausina.

37. Henkilökohtainen asiakaspalvelu ja palveluprosessin ymmärtäminen. Lisäkoulutusta lähitulevaisuudessa.

38. Menestyksellään palvelutiimin piirteisiin paneutuminen.

42. Asiakastietoisuuden lisääminen - mitä asiakkaamme toivovat?

49. Olemme vuoden alusta aloittaneet uusissa myyntitiimeissä, joten syvennämme asiakaslähtöisyyttä.

#### **14. Mitä olisitte toivonut tehtävän koulutuksessa toisin? Esittäkää kehittämissuhteita.**

2. Tällä kertaa luennoitsija pääsi asiaan nopeasti. Luento oli selkeästi viime kertaa parempi. Tosin esimerkit edelleen aika "köyhiä".

3. Enemmän vielä yleisön mukaan ottamista. Kannustamista kertomaan omista kokemuksista asiakaspalvelun tehtävissä ja erilaisten asiakkaiden kohtaamisesta.

4. Oli parempi kuin edellisellä kerralla, koska menttiin heti asiaan. Kouluttajan esimerkit ontuu yhä (Elisa-esimerkki huono, koska kaikki puhelinrytykset tekee ihan samaa). Liian suppea katsantokanta esim. vrt. Irma Vahvaselkä, jolla valtavan laaja yleisnäkemys eri toimialoista.

14. Parempi kuin 8.2.

17. Koulutus soveltuisi hyvin henkilökunnalle. Johdolle asiat jo hyvin tuttuja. Ilmoittautumisvaiheessa olisi voinut merkitä ilmoittautumislomakkeessa että: "kurssi suunnattu henkilökunnalle, joka suorassa asiakaspinnassa"

42. Luennoitsija yllättävän jännittänyt ja pelokkaan oloinen. Konsulttina saattaa olla hyvä, luennoitsijana ei. Asia oli käytännönläheinen > pystyy soveltamaan suoraan.

#### **Muuta:**

16. Kiitos kaksipuoleisesta kahvipöydästä. Vinkki: tulosuunnasta katsottuna leivät ensin ja kahvi viimeiseksi :)

17. Tämä osio oli tarkoitettu varmaankin koko henkilökunnalle, näkökulma johdolle oli suppea.

## **5. Koulutustilaisuus. Avoimet kysymykset 3.3.2008**

### **12. Mitä uutta/ideoita palveluliiketoiminnan ja palvelujohtamisen 3. koulutustilaisuus myyntityön tehostamisesta antoi yrityksenne kehittämiseen?**

4. Ihanaa, että Koski korosti tekemistä. Välillä tuntuu, että strategiaa ja segmentointia ja muuta tehdään "oikean" tuloksellisen työn kustannuksella (ajankäytön priorisointi).

9. Tehostettava aktiivisuutta. Selkeytti yrityksen tavoitteita, vahvisti kehityksen suuntaa. Antoi hyviä työkaluja.

11. Jouni Kosken esitys oli loistava, yksinkertainen ymmärtää. Hyvä materiaali, jopa muistiinpanotilaa varattu

16. Asiakaskampanjoiden tehostaminen.

17. Antoi segmentoinnista btob -puolella lisätietoa. Differoinnissa sai lisäideoita.

18. Korosti olennaisia asioita => muistutus/palautus maan pinnalle.

- 32. Myyntityön suunnitteluun liittyvät ideat, myyntitavoitteiden määrittelyyn liittyvät ehdotukset.
- 33. Monia hyviä mietinnän paikkoja. Koski: myyntityö vaatii toimintaa. Kivelä: segmentoinnista ja asiakaskontaktien hoitamisesta.
- 38. Avainasiakkuuksien segmentointi /ABC-asiakkaat.
- 52. Hyvänä kertauksena perusasioita, suunnitelmallisuus ja varsinaisen myyntityön tekeminen /tärkeys!
- 54. Verkostoitumisen kehittäminen on tärkeää pienille yrityksille.
- 55. Nettimarkkinoinnin ja asiakaspalvelujärjestelmän kehittäminen/laajentaminen. Myynnin osa-alueisiin paneutuminen esimerkkien mukaisesti. Palvelukokonaisuuksien kehittäminen entisestään.

### **13. Mitä koulutuksessa esitettyjä myyntityön tehostamisen osa-alueita aiotte kehittää yrityksessänne ja miten pian?**

- 4. En saanut tästä mitään irti tehostamisen kannalta.
- 9. Kaikki osa-alueet tehostetaan välittömästi. Tavoitteet 2008 loppuun mennessä.
- 11. Aktiivista uusasiakkaiden hankintaa. Hyvä jälkihoito Tukivälineistä huolehtiminen koko ajan. Myyntityön tavoitteiden asettaminen konkreettisesti kaikille.
- 17. Segmentointiprosessin vaiheet. Myyntiprosessi. Differointi.
- 32. Pyrimme vähentämään myyntisuunnitteluun liittyvät työt ja tehostamaan myyntiä, sen tekemistä. Myös asiakaspalautteen käyttöönottoa aiomme paremmin käyttää hyväksi as.tyytyväisyyden selvittelyyn.
- 33. Avainasiakkaiden etsiminen. Myyntisoittojen lisääminen uusille asiakkaille. Sähköisen palautejärjestelmän hankkiminen.
- 38. Avainasiakkaiden tunnistaminen.
- 52. ks. Edellinen
- 54. Asiakkaiden "hoitaminen". Palvelupaketit.
- 55. Face to face -myyntityön lisääminen ja parantaminen (tämän kevään aikana). Markkinoinnin tehostaminen (tämä vuosi). Uusia näkökulmia segmentointiin (parhaillaan menossa -tämä vuosi).

### **14. Mitä olisitte toivonut tehtävän koulutuksessa toisin? Esittäkää kehittämis ehdotuksia.**

- 4. Olisitte ottaneet Jouni Kosken jo aiemmin: Ihan mieletön! Kivelän olisi voinut korvata Koskella tai Vahvaselällä. Ehkä asia oli hyvä, mutta kun esitystapa on a) tylsä, b) ylimielisellä puhetavalla välitetty, ei oikein sisältöönkään pystynyt keskittymään. Tuli jo toistoa esim. "jälkihoidosta" ja esimerkkejä voisi keksiä muualtakin kuin "tästä hotellimaailmasta, jonka MÄ tunnen". Ja jos kalvossa lukee, että 80 % asiakkaista - 20 % myynnistä, ei ehkä olisi ollut tarpeen selittää, että "jos teillä on vaikka 100 asiakasta, niin 80 niistä tuo 20 % myynnistä". Ja uskon myös, että kaikki osallistujat ovat oikolukutaitoisia. Voisi tehdä kalvot, joissa on vähemmän tekstiä tai sitten puhua muuten enemmän kalvotekstin lisäksi UUTTA asiaa, El itsestäänselvyysier toistoa.
- 9. Täysin onnistunut koulutus. Paperimateriaali: Jouni Koski onnistunut todella hyvin, selkeä, luettava, tilaa muistiinpanoille, helppo käyttää/esittää esim. työpaikalla. Lea Kivelä: liian pieni printti, joutuu tihrustamaan, liikaa asiaa/sivu.
- 32. Olisin halunnut kuulla lisää myyntitarjouksista, niiden tekemisestä, ei tarjousten kirjoittamisesta. Myös enemmän käytännöllisiä esimerkkejä kaipasin. Lisäksi toivoin enemmän vuorovaikutusta luennoitsijan ja osallistujien välillä. Toivoin, että Jouni Koski olisi pitänyt pidemmän luennon.
- 33. Ei vastannut otsikkoa "Tehoa myyntineuvotteluun" kovin tiiviisti. Enemmän neuvottelutilaisuuksista olisin kaivannut infoa.
- 52. Ehkäpä useampia Caseja laajemmalta palvelutarjonnalta.
- 54. Koulutukseen käytetty aika oli "venytetty" - samat asiat toistuivat useaan kertaan. Liikaa itsestäänselvyksiä.
- 55. Lisää käytännön esimerkkejä (caset tms.)!

### **Muuta:**

- 4. Voisi olla muitakin kuin hotelliesimerkkejä. Kouluttajat olivat asiantuntevia-kohdassa Kivelälle arvio 2 ja Koskelle arvio 4.
- 11. Kysymys 7. Kouluttajat olivat asiantuntevia: Arvo 5 Jouni Koskelle. Kysymys 6. Lea Kivelän matksuun ympätty paljon asiaa ja pieneen tilaan. Ei pysty lukemaan kaikkia laatikoita jälkikäteen. Levoton esitystapa. Kauhea kiire eteenpäin.

## 6. Koulutustilaisuus. Avoimet kysymykset 11.3.2008

**12. Mitä uutta/ideoita PK-yrityksen kansainvälistymisen ja markkinointikyvykkyyden 1. koulutustilaisuus "Yrityksen kansainvälistyminen, kansainvälistymisstrategiat ja kansainvälistymisprosessin toteuttaminen" antoi yrityksenne kehittämiseen?**

40. Vaihtoehtoja, miten lähteä kasvattamaan kansainvälistä myyntiä

56. PTS:n täydennys

**13. Mitä koulutuksessa esitettyjä kansainvälistymisen johtamisen osa-alueita aiotte kehittää yrityksessänne ja miten pian?**

18. Tarkistaa - pian

40. Strategista johtamista 1-3 vuoden sisällä.

56. PTS 1 vuoden sisällä, muu 3 > ? Vuotta

**14. Mitä olisitte toivonut tehtävän koulutuksessa toisin? Esittäkää kehittämissuhteita.**

40. Edelleenkin esimerkit painottuivat yhteisöllisyyteen, soveltuuko kuulijakuntaan?

56. 1 lyhyt WC-tauko/kahvin santsaus klo 11.45 paikkeilla.

**Muuta:**

## 7. Koulutustilaisuus. Avoimet kysymykset 14.3.2008

**12. Mitä uutta/ideoita PK-yrityksen kansainvälistymisen ja markkinointikyvykkyyden 2. koulutustilaisuus "Vientikaupan käytännön toimenpiteet" antoi yrityksenne kehittämiseen?**

40. Ei uutta asiaa. Hyvää vanhan kertausta.

56. Vakavoitti.

59. Antoi paremman kokonaiskuvan. Hankittava laivauskäsikirja ja Incoterms 2000 -käsikirja.

**13. Mitä koulutuksessa esitettyjä vientikaupan käytännön toimenpiteitä aiotte kehittää yrityksessänne ja miten pian?**

23. Juuri tällä hetkellä ei varsinaista kehittämisen tarvetta. Toimenpiteet, rutiinit vakiintuneet. Jatkossa tilanne tietenkin voi muuttua.

40. Kuriirit voisi taas kilpailuttaa.

56. Ei ajankohtaista vuoteen.

58. Tehdään excel-taulukko, jolla kilpailutetaan eri huolitsijat/kuljetusyhtiöt. Incoterms 2000 kerrattava yksityiskohtaisesti myyjille.
59. Vientipapereiden oikeaoppista täyttämistä.

**14. Mitä olisitte toivonut tehtävän koulutuksessa toisin? Esittäkää kehittämissuhteita.**

40. Koulutukset tuppaa venymään joka kerta.
56. Kahvi/tee santsausta varten koulutustilaan tauon jälkeen.
58. Enemmän elävien esimerkkien kautta. Irma-Liisa Byman todella hyvä luennoitsija.
59. Olisi ehditty käymään itse asiakirjojen täyttämistä paremmin läpi.

**Muuta:**

## **8. Koulutustilaisuus. Avoimet kysymykset 19.3.2008**

**12. Mitä uutta/ideoita PK-yrityksen kansainvälistymisen ja markkinointikyvykkyyden 3. koulutustilaisuus "Työskentely monikulttuurisessa toimintaympäristössä ja tiimeissä" antoi yrityksenne kehittämiseen?**

32. Yksilö- ja ryhmäkulttuurin erot tulivat selviksi. Small talkin tärkeys sekä käytännöllisiä vinkkejä suomalaiskulttuurin arvojen vahvistamisessa tai niiden "piilottamisessa". Näitä asioita varmasti huomioidaan seuraavalla asiakaskäynnillä.

33. Uutta kommunikointitapaa amerikkalaisen päämiehen kanssa.

**13. Mitä koulutuksessa esitettyjä monikulttuurisen toimintaympäristön työskentelyn osa-alueita aiotte kehittää yrityksessänne ja miten pian?**

32. Small talkia.

**14. Mitä olisitte toivonut tehtävän koulutuksessa toisin? Esittäkää kehittämissuhteita.**

32. Työkulttuuriin liittyviä asioita olisi voinut olla vieläkin enemmän. Jonkun verran puhuttiin neuvottelutilanteista, mutta vielä enemmän tästä olisi voinut olla.

**Muuta:**

33. Kommentti kohta 11: Liian kylmä.

## **9. Koulutustilaisuus. Avoimet kysymykset 8.4.2008**

**12. Mitä uutta/ideoita "Teollisesta yrityksestä teolliseksi palveluyritykseksi" -seminaari antoi yrityksenne kehittämiseen?**

2. Vahvasti entisestään verkostoitumisen tärkeyttä, mietittävä, missä kannattaa olla mukana. Tietoa siitä, että apua on saatavissa suunnattomasti.
9. Keskittyminen kehittämiseen esim. sopimukset.
43. Palvelun tärkeys ja integrointi liiketoimintaan.

61. Systeemi -näkökulma palvelutuotteeseen.

**13. Mitä koulutuksessa esitettyjä teollisen palveluliiketoiminnan kehittämisen osa-alueita aiotte kehittää yrityksessänne ja miten pian?**

8. Osana Tikon Oy:n valmennus- ja konsultointituotteita.

9. Panostuksen kasvattaminen välittömästi.

43. Palvelun taso, henkilöstön kouluttamisprojektit, palvelutason mittaaminen.

61. Palveluprosessin kuvaaminen/kehittäminen kevään aikana.

62. Palvelun tuotteistaminen.

**14. Mitä olisitte toivonut tehtävän koulutuksessa toisin? Esittäkää kehittämissuhteita.**

43. Innovatiivisempia, täysin uusia näkökantoja.

**Muuta:**