

Olli Linjala Koulutuspalvelu Aurinkoiset Asenteet Oy:

Ystävällinen kohtelu, halvin ja tehokkain markkinointimuoto



Palvelu ja ihmisten kohtelu ovat täysin eri asioita. Saatavuus, asiantuntemus, ripeys, nopeus, siisteys, luotettavuus jne.. kuuluvat sanan palvelu alle. Ne ovat ammattitaitoa ja osaamista sekä hyvää valikoimaa. Kohtelu on se tunne, joka ihmiselle syntyy työsuorituksen aikana. Jos kanssani asioineelle ihmiselle jää hyvä mieli, tunne siitä että kaikki sujui mukavasti. se on miellyttävää kohtelua. Päinvastaiset tunteet loukkaavat ihmistä, tulee paha mieli. Loukattu ihminen kosta, kertoo muille kokemuksistaan, saattaa kirjoittaa yleisön osastoon, tekee kaikkensa, jopa vuosikausia, vahingoittaakseen sitä liikettä, jossa on kokenut tulleensa loukatuksi.

Miellyttävän kohtelun perusta on myönteinen, eteenpäin vievä asenne. Se hamuaa onnistumisia. Kielteisyyden hylkii menestymistä niin ihmissuhteissa kuin koko elämässä.

Asenne ei ole kenenkään ihmisen yksityisasia. Omalla asenteellamme me itse kukin vaikutamme ratkaisevasti jokaisen työkaverimme onnistumiseen helpottamalla sitä ja samalla vähentämällä työmäärää. tai vaikeuttamalla ja lisäämällä työtaakkaa. Jo yksi ihminen työyhteisössä saattaa saada uskomatonta tuhoa aikaan kielteisellä asenteella. Tekee asiakkaista kertakäyttöisiä ja lisäksi julmia kostajia jotka eivät unohda koskaan.

Aivan samoin asia toimii työyhteisön sisäisessä toiminnassa.

Kohtelulla rahaa

Kun asiakas kokee hyvää mieltä, hänen on helpompaa tehdä myös heräteostoja. Paikkakunnalle tulee lukuisia matkailijoita kuluksen kesän ja vuoden aikana. Ajattele jos miellyttävällä kohtelulla saisimme heidät viipymään muutaman tunnin tai jopa vuorokauden pidempään tai

ostamaan vaikka 30 eurolla enemmän, niin puhumme miljoonista lisä euroista. Yksi neljän hengen perheen ruokailu on jo 30 euroa!!! Jäätelöt, limsat, tankkaukset, T-paidat, farkut jne. edelleen siihen päälle. Voiko kenelläkään olla varaa tylyyn kohteluun?

Rutiini tappaa halun

Jokainen osaa nämä asiat. Urautuminen arjen rutiineihin, jopa asiakkaisiin tappaa halun. Asenne muuttuu kielteiseksi ja saa aikaan aivan uskomattomia jopa järjettömiä asioita ja käytöstä. Kun tuhannet venäläiset turistit pelastivat Kymenlaakson yrittäjiä kaatumasta laman kourissa, niin hyvin nopeasti heistä tulikin rutiinia ja heitä alettiin kohdella vihamielisesti. Koska heitä oli joka paikassa alettiin pilkata ja joidenkin liikkeiden oviin ilmestyi lappuja "Vain yksi ryssä kerrallaan liikkeeseen"! Vasabladet sanomalehti julkaisi etusivullaan 8 palstan kuvan satamaan saapuvista ruotsalaisista ostosmatkailijoista joka oli otsikoitu "Filee Svenssonit saapuvat". Tuohon aikaan he hakivat Suomesta mm nautan sisäfileitä tuhansia

kiloja, samoin vaatteita, turkkeja ja elintarvikkeita. Liikkeiden kassoissa oli lauantaisin kruunuja noin 80 %. Ravintoloiden porsarit pitivät turisteja pilkkaamaan, vaikka he täyttivät ravintolat ja hotellit.

Pitää pysähtyä pysyäkseen vauhdissa

Ajattelemisen on ainut työkalu rutiinien tappamiseen. Miten tänään onnistun paremmin niiden ihmisten kanssa, joiden seuraan ajaudun? Mitä tänään voisin tehdä toisin? Miten tuotan hyvää mieltä asiakkaileni ja työkavereilleni? Missä asioissa onnistuin tänään hienosti? Ihmisten kanssa toimiminen on mahtavaa, kun osaa ottaa ihmisen avoimesti ihmisenä ja uteliaana etsiä entistä parempia onnistumisen muotoja. Nämä asiat eivät kiinnosta jos ei arvosta omaa työyhteisöään, itseään tai omaa työtään. Kuitenkin jokainen on työyhteisönsä tärkein ihminen. Työyhteisöt muodostuvat aina ihmisistä ja sen toiminta jokaisen ihmisen yksilösuorituksista. Työyhteisön maine ja toiminnan laadun taso aina sen heikoimman lenkin mukaan.