

# Kansainvälisesti tunnettu konsultti ja puhuja Tuija Seipell liputtaa hyvän palvelun puolesta

Leena Nuotio

Somerolla saatiin kuulla viime viikolla maailmanluokan puhujaa, kun suomalaissyntyinen, yli kolmekymmentä vuotta Pohjois-Amerikassa asunut yritysjohtajan konsultti, puhuja ja kirjoittaja Tuija Seipell puhui Someron Säästöpankin ja Stara Consulting Group Oy:n isännöimässä tilaisuudessa asiakaskokemuksesta ja -palvelusta.

Ympäri maailmaa salintäyteisiä yleisöjä vetävä Seipell on myös maailman luetuin suomalainen bloggaaja. Hän on toiminut miljoonien seuraaman kulttuuri- ja designisivuston, The Cool Hunterin, pääkirjoittajana lähes kymmenen vuotta.

Yrityskonsulttina Seipellillä on asiakkaita, jotka ovat sekä suuria globaaleja että keski-suuria ja pieniä yrityksiä. Tunnetuimmista mainittakoon Harley Davidson, Nike ja Disneyland, joita Seipell käyttää puhuessaan mielellään esimerkkeinä.

- Itsekin yrittäjänä sydämeni palaa pienyrittäjien puolesta. Meidän valttejamme ovat joustavuus ja nopeus, mutta meillä on myös opittavaa jättiläisiltä. Voimme ottaa parhaat ideat heiltä ja soveltaa niitä, Vancouverissa, Ka-

nadan länsirannikolla asuva Seipell neuvo.

## Tarpeeksi hyvä ei riitä

Asiakaskokemuksesta puhuessaan Seipell käyttää usein slogania Good enough is not good enough - Tarpeeksi hyvä ei riitä. Hänen mukaansa on hyvin lyhytnäköistä kuvitella, että se riittää, mihin asiakas on nyt tyytyväinen. Paras tapa on olla asiakasta niin lähellä, että meillä on mahdollisuus vastata tämän nykyisiin tarpeisiin, ylittää ne ja ennakoita tulevia nopeammin kuin kilpailijat.

- Aihe on herkullinen ja ajankohtainen. Saamamme palvelu on keinoa ja meitä kohdellaan monessa paikassa hiton huonosti, Seipell tuhahtaa ja vakuuttaa, että asiakkaat ovat kyllä valmiita maksamaan hyvätasoisesta palvelusta.

Seipell muistuttaa myös, että yhdeksänkymmentä prosenttia ostopäätöksistä tehdään tunteella, sillä yrityksen koosta, toimialasta ja sijainnista riippumatta ostopäätöksen tekee lopulta aina ihminen.

- Asiakaskokemus on samanlainen riippumatta siitä, ostatko vaahtokarkkia vauvasta. Tärkeintä on asen-



Good enough is not good enough - Tarpeeksi hyvä ei riitä on Tuija Seipellin mielellään käyttämä slogan.

ne ja se, että asiakas luottaa sinuun.

Seipellin lista asiakaskokemuksen periaatteista on lyhyt: selvät arvot, yksinkertaiset säännöt ja vapaus toteuttaa. Vapaus toteuttaa tarkoittaa hänen mukaansa sitä, että kaikilla työntekijöillä on vapaus antaa asiakkaan pyytämä palvelu.

- Asiakaskokemus ei tule koskaan valmiiksi. Mutta kun korjaat sen osia, mieti, mikä se ongelma on ja korjaa se, Seipell neuvo.

Taitavana ja innostavana puhujana tunnettu Seipell käyttää osuvia, ihmislähtöisiä esimerkkejä ja kertoo tarinoita asiakasyrityksistään sekä omista kokemuksistaan.

Hänen mukaansa tarinat ovat hyvä keino tuoda asioita esille. Monet tarinoista liikuttavat sekä yleisöä että puhujaa itseäänkin. Liikutuksen kyynelilteivät välttyneet kuulijat Somerollakaan, kun Seipell kertoi esimerkkejä Disneylandin tavasta hoitaa asiakaspalveluaan hyvin.

- Olen nähnyt tämän kuvan

lukemattomia kertoja ja aina se koskettaa samalla tavalla, liikuttunut Seipell sanoo esitellessään pienen tytön haltioitunutta katsetta, kun Liisa Ihmemaassa -sadun Liisa pysähtyy puhuttelemaan tyttöä kesken Disneylandin paraatin.

Esimerkkinä huonosti hoidetusta asiakaspalvelusta Seipell mainitsee ulkoistamisen. Siihen hänellä on ainoastaan yksi neuvo:

- Älkää ikinä ulkoistako asiakaspalvelua!

Tuija Seipelliä kuuntelemissa olleiden Arja ja Matti Torkkomäen mielestä Seipell on loistava, mukaansatempaava ja värikäs luennoitsija. Osin tutunkin asian kertaminen on heidän mukaansa aina tarpeen eikä hyvän asiakaspalvelun merkitystä voi koskaan korostaa liikaa.

- Hyvässä palvelussa tunne on tätä päivää ja tulevaisuutta. Pyrimme olemaan aidosti ja sydämellä mukana kohdattessamme Hovilaan tulevia vieraita. Seipelliltä saimme vahvistusta siihen mitä jo toteutamme, somerolaisen Hovilan kartanon nykyisin omistavat ja mittavan entisöinnin jälkeen sen yleisölle avanneet Torkkomäet sanovat.