

TOIMI OIKEIN, KUN ASIAKAS VALITTAÄ



Asiakas tekee valituksen, kun tuote tai palvelu on virheellinen tai se ei täytä asiakkaan laatuodotuksia. Tuotteen tai palvelun myyjälle reklamaatio on oppimisen paikka, ja kaikki palaute kannattaa hyödyntää. Valittajia on kuitenkin erilaisia. On hyvä oppia erottamaan, mistä tyypistä kulloinkin on kyse.

*Lähteet: Artikkelitotti Karpelan (Mielenrauha Koulutuspalvelut) luentoön Helsingin Seudun Kauppakamarin koulutustilaisuudessa j (Talouselämä uutiskirje, Marjatta Jabe 3.9. 12:55 päivitetty 3.9. 14:44.)
Siivoustyön käsikirja, SSTL Puhtausala ry:n julkaisuja 1:7 2015*

VIISI ERILAISTA VALITTAJAA

On olemassa viittä valittajatyyppeä: normaalit valittajat, pyyteettömät uudistajat, vaikeat valittajat, kverulantit valittajat sekä rikolliset valittajat.

NORMAALI VALITTAJA

Suurin osa ihmisistä on normaaleja valittajia. He hakevat hyvitystä, korvausta tai anteeksipyyntöä. Heitä on kohdeltu huonosti tai he ovat saaneet viallisen tuotteen.

Tavallisiin valittajiin tehoaa empatian osoitus. Omalla kärsivällisyydellä, rauhallisuudella sekä anteeksipyyntöllä pärjää pitkälle.

Normaalille valittajalle riittää normaali reklamaatioprosessi. Se tarkoittaa, että reklamaatioon reagoidaan nopeasti ja palautteesta kiitetään.

Monta kertaa vastaamiseen kuluu päiviä tai ei vastata ollenkaan. Se saattaa turhauttaa valittajaa. Vähättely tai puolustautuminenkaan eivät ole hyviä menettelytapoja. Eikä se, että syytetään jotain toista tahoa, eli siirretään ongelma muiden harteille.

Asiallinen ja vilpiton suhtautuminen on paras tapa kohdata valittajia. On turha oikoa asiakkaan käsityksiä. Näin syntyy vain tarpeettomia väittelyitä. Hyvä tapa on pyytää asiakasta ehdottamaan sopivaa ratkaisua. Kohtuuttomiin vaatimuksiin ei kuitenkaan tarvitse suostua.

Yritysten kannattaa myös helpottaa valitusprosessia, sillä useimmat ihmiset eivät mielellään tee reklamaatioita. He eivät halua ottaa ikäviä asioita esiin.



**NORMAALIT
VALITTAJAT**



**PYYTEETTÖMÄT
UUDISTAJAT**

PYYTEETÖN UUDISTAJA

On ihmisiä, jotka valitustensa kautta hakevat muutosta suuremmalle ihmisjoukolla. He haluavat panna muiden edun oman edun edelle.

”Musketisoturivalittaja” on usein jo käynyt valitusprosessin läpi, mutta ei tyydy ratkaisuun. Hän haluaa, ettei kukaan muu joudu kärsimään asiasta. Hän on organisaation kehittämisen kannalta ihan hyvä valittaja.

Pyyteetön uudistaja saa usein aikaan sen, että organisaation prosesseja kehitetään ja parannetaan tuotteiden sekä palveluiden laatua. Näin hän toimii sekä yrityksen että sen asiakkaiden hyväksi.

VAIKEA VALITTAJA

Vaikeat valittajat hakevat korvauksia, ja he haluavat myös rankaisua toiselle osapuolelle. Heillä on syyttelevä asenne sekä prosessia että organisaatiota kohtaan.

Hankalat valittajat liioittelevat aiheutunutta vahinkoa, mutta kuitenkin hyväksyvät tarjouksen, kun se on heidän mielestään riittävä. Useimmiten pelkät vuorovaikutustaidot riittävät rauhoittamaan hankalan asiakkaan.

Myös henkilöstössä voi olla hankalia valittajia. Se on erityinen johtamishaaste. Valituksen aihe on usein se, että alainen kokee joutuneensa väärin kohdelluksi. Silloin esimiehen tulee kuunnella alaistaan herkällä korvalla.

Valtaosa talon sisäisistä valituksista on aiheellisia ja asioiden tilaan tulisi puuttua. Mutta hankaliakin valittajia työpaikoilla on. Silloin esimiehen on toimittava napakasti ja varmistettava, ettei ilmapiiri tulehdu.



**VAIKEAT
VALITTAJAT**

AMMATTIVALITTAJA

Ammattivalittaja eli kverulantti valittaja on valmis viemään asian oikeuteen. Kverulanttien valittajien osalta vuorovaikutustaidoista ei ole hyötyä.

Ammattivalittajan aiheuttamaan sirkukseen ei pitäisi lähteä. Kverulantti valittaja tulkitsee lakeja oman kokemuksensa ja vinoutuneen perspektiivinsä kautta ja siksi he ovat valmiita viemään asian oikeuteen.

Tyypillistä on, että käytetään valitusoikeutta ja edetään käräjäoikeudesta hovioikeuteen ja jopa eduskunnan oikeusasiamieheen saakka. Kyse voi olla pienestäkin asiasta tai rahamäärästä.

Monesti taustalla on vainoharhainen ajattelu. Kverulantti valittaja uskoo, että hänen elämäänsä vaikuttavat salaperäiset voimat ja salaliitot. Usein tämä vielä yhdistyy narsistiseen persoonallisuushäiriöön. Henkilö katsoo oikeudekseen poiketa säännöistä ja edellyttää, että hänen kohdallaan tehdään poikkeuksia. Usein hän myös hautoo kostoja.

Tyypillistä on, että ammattivalittaja laatii pitkiä kirjallisia sepustuksia täynnä alleviivauksia, lihavoitteja, eri kirjainkokoja, kursivoitteja, nuolia ja huutomerkkejä. Ydinkohtia on vaikea löytää. Valitus on tehty kaottilaisen mielentilan vallitessa.

Ylipitkiin valituksiin ei kannata puuttua, jos siihen ei ole lain velvoitetta. Sen sijaan kannattaa lähettää selkeä viesti takaisin: käsittelemme valituksenne, jos se on pari sivua pitkä.

Ammattivalittaja tuntee lakipykälät ja oikeuskäytännöt. Kun tapavalittaja aloittaa rumban, organisaatiot tekevät sen virheen, että lähtevät siihen mukaan. Valitusten kierteen voi katkaista.

Tapavalittajalle mikään ei riitä. Kun prosessi on saatu päätökseen oikeusteitse, jääään kiinni muutoseikkoihin ja alkuperäinen valitus jää hämärän peittoon. Löytyy aina uusia syitä, kuten prosessin käsittelyssä koetut virheet. Ja taas aloitetaan uusi valitusten kierros.

Kun palvelusta valitetaan, annetaan helposti etuja. Pian valittaja oppii, että valittaminen kannattaa. Näin saa ilmaiseksi monia asioita.

Kun kaikkialla pyydetään palautetta, ei ole mikään ihme, että ihminen katsoo oikeudekseen valittaa heti, jos hänen mielestään ei onnistuta. Minä-keskeisyys on lisääntynyt. Jos joku asia menee pieleen, halutaan aina löytää syyllinen.

Kverulantti valittaja ei ole väkivaltainen, mutta hän voi uhata oikeuteen viemisellä, merkittävillä korvausvaatimuksilla tai julkisuudella.

Yhtenä esimerkkinä on amerikkalainen kanta-asiakas, joka kerran kuussa lensi Helsinkiin ja yöpyi hienossa hotellissa ennen Pietariin lentoaan ja palatessaan. Joka kerta hän valitti. Näin hän sai sekä yöpymisiä että ruokia ilmaiseksi. Tätä jatkui useamman vuoden ajan. Sitten tuli uusi hotellinjohtaja, joka pisti kierteen poikki.

Johdon kannattaa muistaa, että henkilöstön terveyden ja hyvinvoinnin turvaaminen on työnantajan lakisääteinen velvollisuus. Kverulantti valittaja hakee uhkaamalla erityisasemaa ja erityiskohtelua. Uhkiin tulee välittömästi puuttua, vaikka useimmiten ne jäävätkin uhkailun tasolle.



KVERULANTIT VALITTAJAT



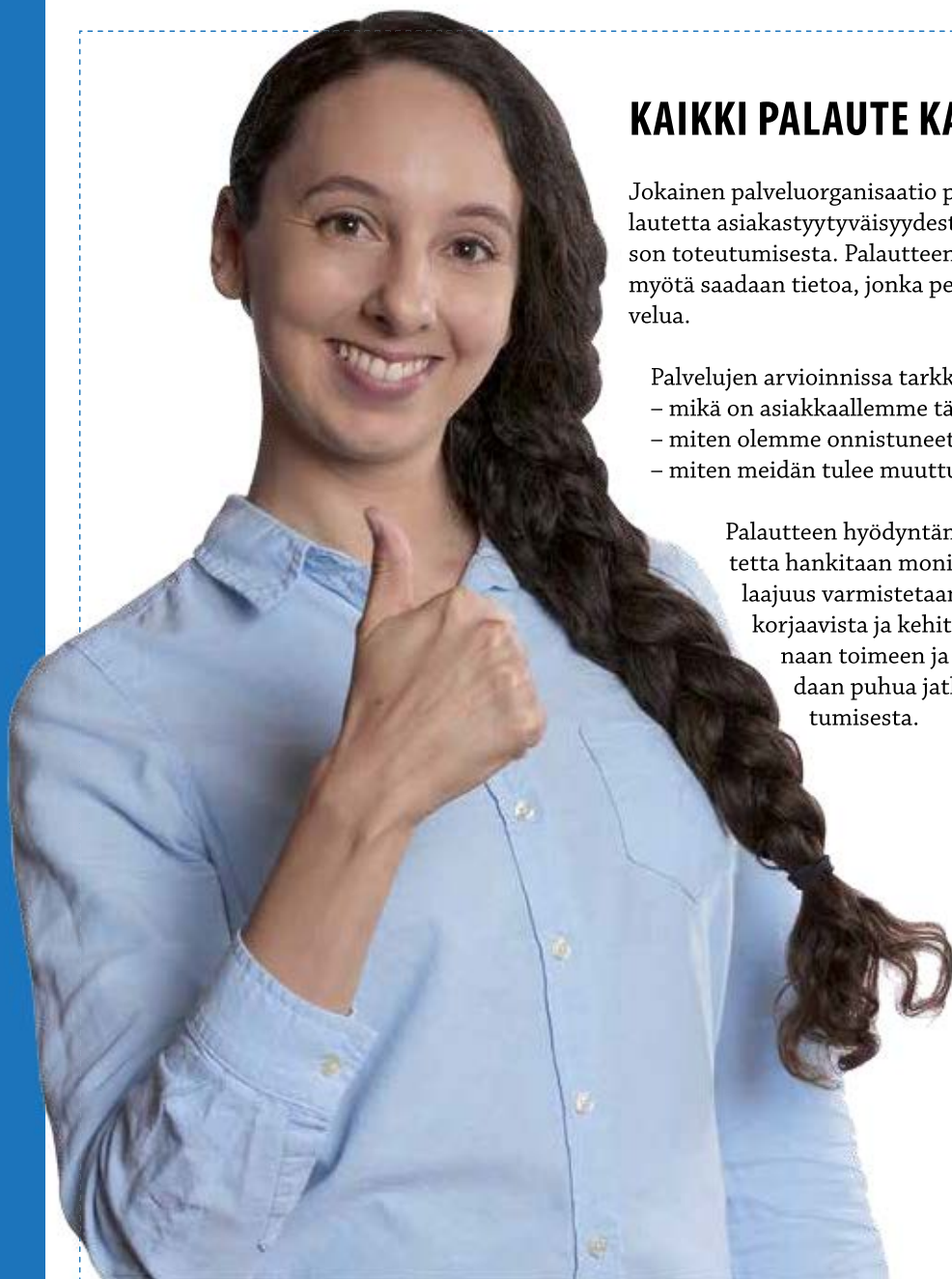
RIKOLLISET VALITTAJAT

RIKOLLINEN VALITTAJA

Kun valittaja uhkaa aiheuttaa vahinkoa, se voi aiheuttaa pelkoa henkilöstön keskuudessa.

Kun asiakas uhkailee, myönnä virheet ja korjaa väärinkäsitykset. Mutta kieltäydy tai lopeta kommunikointi heti, kun on selvää, että tapavalittajan väitteet ovat perusteettomia.

Karpela suosittelee palauttamaan outoa tai uhkailevaa tekstiä sisältävät viestit sekä pyytämään asianomaista selventämään valitustaan. Laittoman uhkauksen tai pakottamisen tunnusmerkit täyttävä viestintä ja itsemurhauhkaukset tulisi aina ilmoittaa poliisille.



KAIKKI PALAUTE KANNATTAA HYÖDYNTÄÄ

Jokainen palveluorganisaatio pitää tärkeänä kerätä tietoa ja saada palautetta asiakastyytyväisyydestä ja sopimuksen mukaisen palvelutason toteutumisesta. Palautteen hankkiminen ei ole itseisarvo, vaan sen myötä saadaan tietoa, jonka perusteella kehitetään ja parannetaan palvelua.

Palvelujen arvioinnissa tarkkaillaan jatkuvasti kolmea ulottuvuutta:

- mikä on asiakkaallemme tärkeää?
- miten olemme onnistuneet toiminnassamme?
- miten meidän tulee muuttua ja kehittyä?

Palautteen hyödyntämisen kannalta on oleellista, että palautetta hankitaan monipuolisesti. Palautetiedon luotettavuus ja laajuus varmistetaan ja sen mukaan tehdään johtopäätöksiä korjaavista ja kehittävästä toimenpiteistä. Muutokset pannaan toimeen ja seurataan niiden vaikutuksia. Näin voidaan puhua jatkuvan parantamisen periaatteen toteutumisesta.

NÄIN VOITAT TYYTYMÄTTÖMÄN ASIAKKAAN LUOTTAMUKSEN

- ◆ kiitä asiakasta palautteesta
- ◆ kerro arvostavasi hänen näkemystään
- ◆ pyydä anteeksi virhettä
- ◆ lupaa tehdä asialle jotakin välittömästi
- ◆ pyydä tarvittavia tietoja
- ◆ korjaa virhe viivytyksittä
- ◆ varmistu siitä, että asiakas on tyytyväinen valituksen käsittelyyn
- ◆ estä virheet ennalta.