

KLIENDID MÄÄRAVAD PERSONALIJUHI TÖÖLAUA

Kui personaliinimesed räägivad klientidest, räägivad nad tavaliselt sisemistest klientidest ehk töötajatest. Personalijuhtimise järgmine tase lähtub aga hoopis välistest klientidest - see on kliendikeskne personalijuhtimine.



KATRI ROHESALU
Sustinere OÜ, partner

See tähendab, et personaliprotsess ehitatakse üles välisklientidest lähtudes ja neid aeg-ajalt kaasates.

Kliendikeskne äristrateegia erineb tavapärasest tootekesksest lähenemisest, sest arvestab kogu kliendikogemust ning on mõeldud kliendile väärtuse loomiseks ja kliendisuhete tugevdamiseks. Kliendikeskse ettevõtte väärtustes on selge roll kliendil, väärtuste põhjal juhitud ettevõttes ongi seeläbi klient äri fookuses. Ka kliendikeskne personalijuhtimine võtab igas personalijuhtimise protsessis arvesse kliendi vaate.

Pakume viis mõtet, mis aitaksid kujundada kliendikeskset personalijuhtimist.

1. Hoidke end kursis klientide ja eesliini maailmaga

Külastage regulaarselt klienditeenindusüksuseid. Kuulake kliendikõnesid, olge vaatleja letiteeninduses või osalege ise teenindajana müügi- ja teenindusprotsessis. Seda tegevust võiks laiendada kõigisse tugiüksustesse ja juhtimistasanditele.

2. Värvake neid töötajaid, keda teie ettevõtte kliendid värbaksid

Suur osa kliendikeskse ettevõtte edust

määratakse värbamisel. Tuleb tagada, et kõik ettevõtte töötajad suudaksid kliendiaspekti arvestada. Oluliseks saavad väärtused, võimekus mõista kliendi ootusi ja oskus asetada enda roll tervikusse. Mitu korda maailma mõjukaimaks personalijuhtimise mõtlejaks valitud Dave Ulrich soovib unistuste tööandjaks pürgimise asemel olla tööandja neile, keda kliendid teie firmasse tööle valiksid. Ta viskab õhku idee: kaasa kliente töötajate valiku protsessi.

Iga ettevõtte pikaajaline edu sõltub suuresti kliendisuhete tugevusest.

3. Arvestage kliendiga töötajate sisseelamisprogrammis, koolitus- ja arendustegevuses

Kõigi töötajate sisseelamisprogrammi osa peaks olema välisklientidega kokkupuutuvate üksuste külustus. Iga töötaja otsene juht peab töötajaga koos rääkima töötaja rollist kliendikogemuse loomises. Koolituste ning arendustegevuse alusena on hea kasutada klientide tagasisidet ja konkreetseid

juhtumeid. Samuti võib kasutada kliente koolitustes, tuues nad lähemale kas või video vahendusel.

4. Koostage töötajate hindamise ja tasustamise süsteem, mis arvestab kliendikesksusega

Hinnake tulemusi arengu põhjal ning defineerige kõigi töötajate jaoks pädevus ja oskused, mis toetavad suhtlust kliendiga. Ei ole vahet, kas tegu on sise- või välisklientidega tegelevate töötajatega. Need, kes ei teeninda välist klienti otse, annavad oma olulise panuse sisemiste klientide abistamise kaudu. Seadke selged kliendidega seotud mõõdikud ning siduge need tasu-, motivatsiooni- ja tunnustamissüsteemiga. Andke klientidele võimalus töötajaid hinnata ja premeerida.

5. Hoidke enda töötajad rahulolevad ja pühendunud

Töötajate rahulollu panustades luuakse alus kliendirahulolule. Klienditeeninduse eksperdid ütlevad, et klienditeenindajad annavad suhtluses väliste klientidega edasi seda suhtumist, mis neile endile osaks saab.

Iga ettevõtte pikaajaline edu sõltub suuresti loodavast kliendikogemusest ja kliendisuhete tugevusest. Personaliosakonna roll selles on märksa suurem kui pelgalt tööjõu olemasolu tagamine ning tavapärase töötajate ja töökeskkonna arendus. Teadlikud kliendist lähtuvad otsused igas personalijuhtimise aspektis toetavad kogu ettevõtte kliendikesksmaks muutumist. Osake kliente kaasata ja võtke arvesse nende mõtted värbamisel, koolitus- ja arendustegevuses ning töötajate tunnustamisel. ♦

Sustinere on partner kestlikus äris. Oleme strateegid, teadlased, uuendajad, sõnumiloojad, kuid eelkõige inimesed, kes tahavad panustada kestlikuma äri arengusse ja luua seeläbi elujõulisemat ühiskonda.