

Jäsen keskiössä – jäsenkokemuksen jäljillä

4.2.2017

Marketta Rusi-Karlsson
Netgain Oy
marketta.rusi-karlsson@netgain.fi
p. 0400 404885

netgain
www.netgain.fi

JÄSENLUPAUS

ARVO, jota jäsen voi odottaa



MIELIKUVAT



ODOTUKSET

JÄSENKOKEMUS

” Niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka jokainen yksittäinen jäsen organisaation toiminnasta muodostaa”



TODELLISUUS

KOKEMUS MUODOSTUU

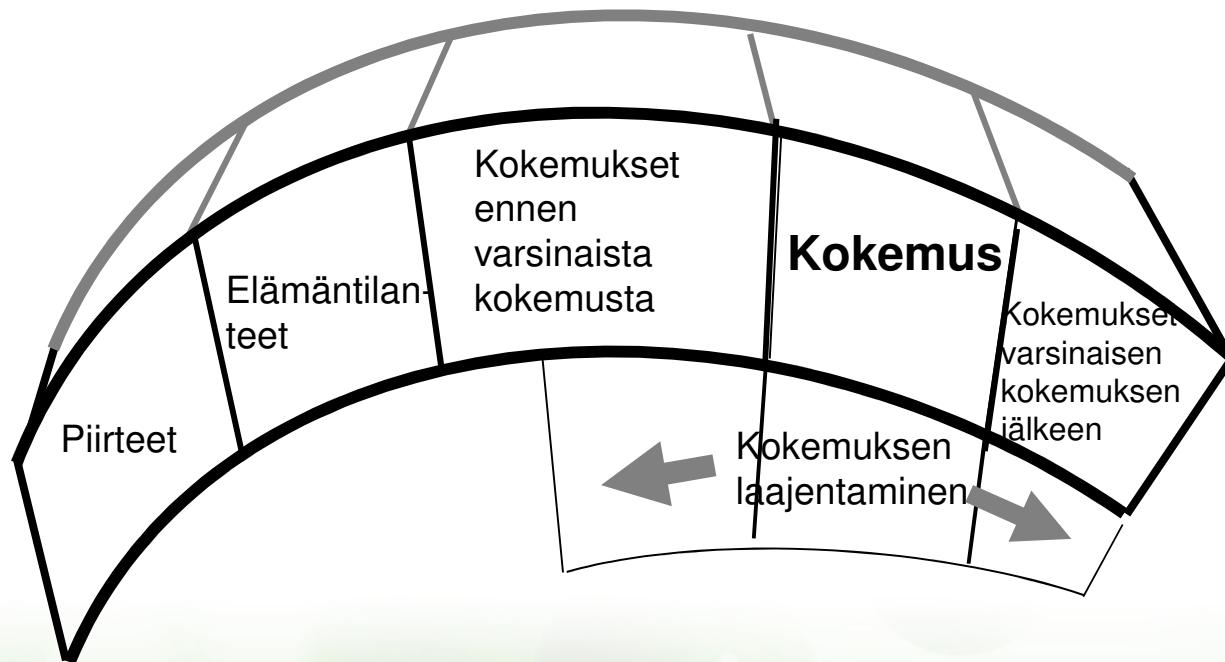
Konkreettisista
toiminnallisista ja
fyysisistä tekijöistä
– MITÄ

Tunteisiin
perustuvista
tekijöistä
– MITEN, MILTÄ
TUNTUU

Kokemuksista keskustellaan, niitä verrataan
ja niiden mukaan muodostetaan käsityksiä

KOKONAISVALTAINEN KOKEMUS

Mistä yksilön kokemus kulloinkin alkaa ja mihin se päättyy
- kokemuspolku-



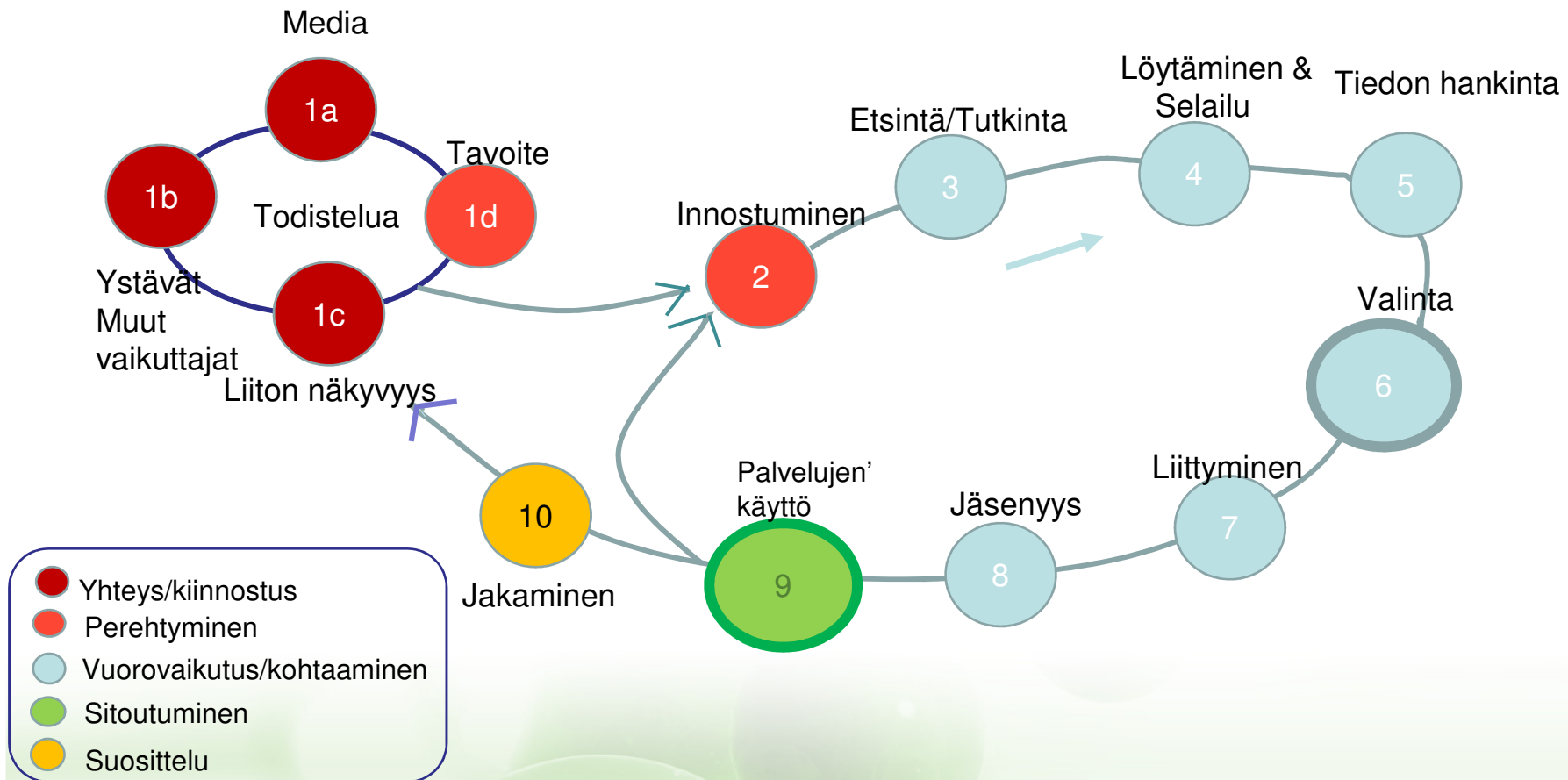
Kokemuksen koko kuva

colin shaw:the DNA of customer experience

netgain

Esimerkki

Kokonaisvaltainen jäsenkokemus



sepnora cust.j.



TUNTEET SITOUTTAJINA JA MUISTOJEN SYNNYTTÄJINÄ

**Vähintään 50 % yksilöiden
kokemuksista muodostuu
tunteista**

**Vahvoja tulevan
käyttäytymisen ennakoijia**

VAIKUTTAVIMMAT TUNTEET

Huomioryhmä

Huomion,
palvelujen käyttöhalukkuuden
lisääminen

Kiinnostunut

Innostunut
tutkimaan

Energinen

Virkistynyt

Hemmoteltu

Vaikutus lyhyellä tähtäimellä

VAIKUTTAVIMMAT TUNTEET

Suositteluryhmä

**Sitoutumista
vahvistavat**

Luottamus

(tuntee voivansa
luottaa ja tuntea
itsensä luotetuksi)

Turvallisuudentunne

Tunne, että huomioidaan

Tunne, että arvostetaan

Tunne, että välitetään

colin shaw:the
DNA of customer
experience

netgain

VAIKUTTAVIMMAT TUNTEET

Kannattajaryhmä

Iloinen, onnellinen

- tyytyväinen ilo
- positiivinen mielentila
 - saa aikaan mielihyvää

**Uskollisimmat ja vahvimmat
kannattajat ja suosittelijat**

Mielissään oleva

- innostuneen tyytyväinen

VAIKUTTAVIMMAT TUNTEET

Tuhoava ryhmä

Kohtalon hetket

Tyytymätön

Stressaantunut

Turhautunut

Ärsyyntynyt

Laiminlyöty

Surullinen

Pettynyt

Odotukset ⚡ Kokemukset

”Paha kello kauas kuuluu”

colin shaw:the DNA of customer
experience





**ERINOMAISET
JÄSENKOKEMUKSET...**

...OVAT VAIVATTOMIA JA HELPPOJA

Helppo asioida

Helppo ymmärtää

Hallittava määrä vaihtoehtoja

Lyhyemmät odotusajat

Sopivimmat kanavat

.....

...OVAT STRESSITTÖMIÄ

Suunniteltu stressittömiksi

Epäselvyyksien, epävarmuuden ja huolen
poistaminen

Virheiden tekemisen mahdollisuuden poistaminen

Tiedon riittävyys

...OVAT SOSIAALISESTI SITOUTTAVIA

Kokemuksen henkilökohtaisuus

Yksilöllisyys

Huomioiminen

Etuoikeutettu asema

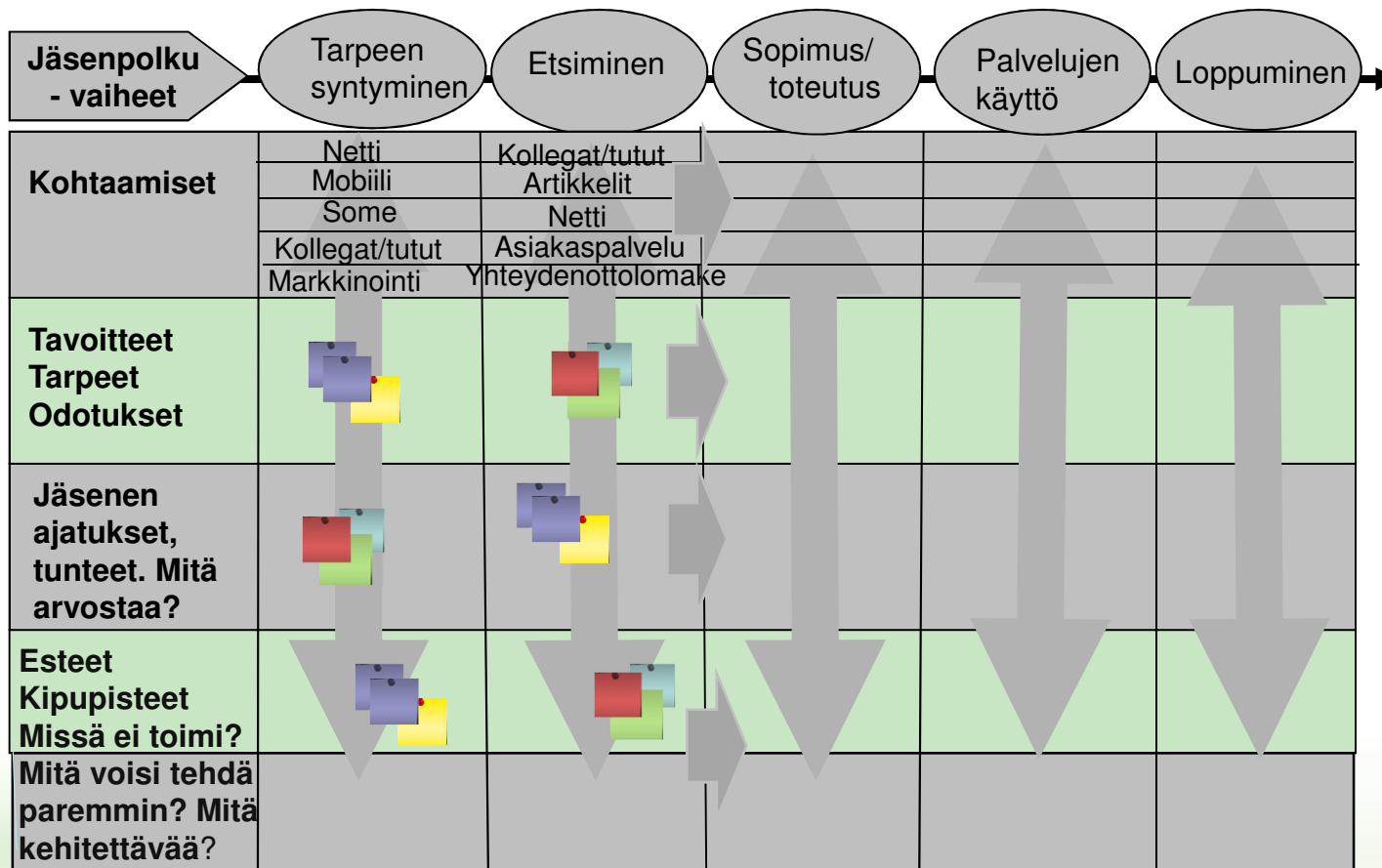
...SAAVAT YKSILÖN TUNTEMAAN ASIOIDEN OLEVAN HALLINNASSA

Tavoitteiden saavuttaminen omalla tavalla

- Asioiden hallinta - valinnan vapaus
- Ajan hallinta
- Paikan hallinta – kanavat
- Kustannusten hallinta
- Suhteen hallinta

Jäsenpolkukartta

Esimerkki

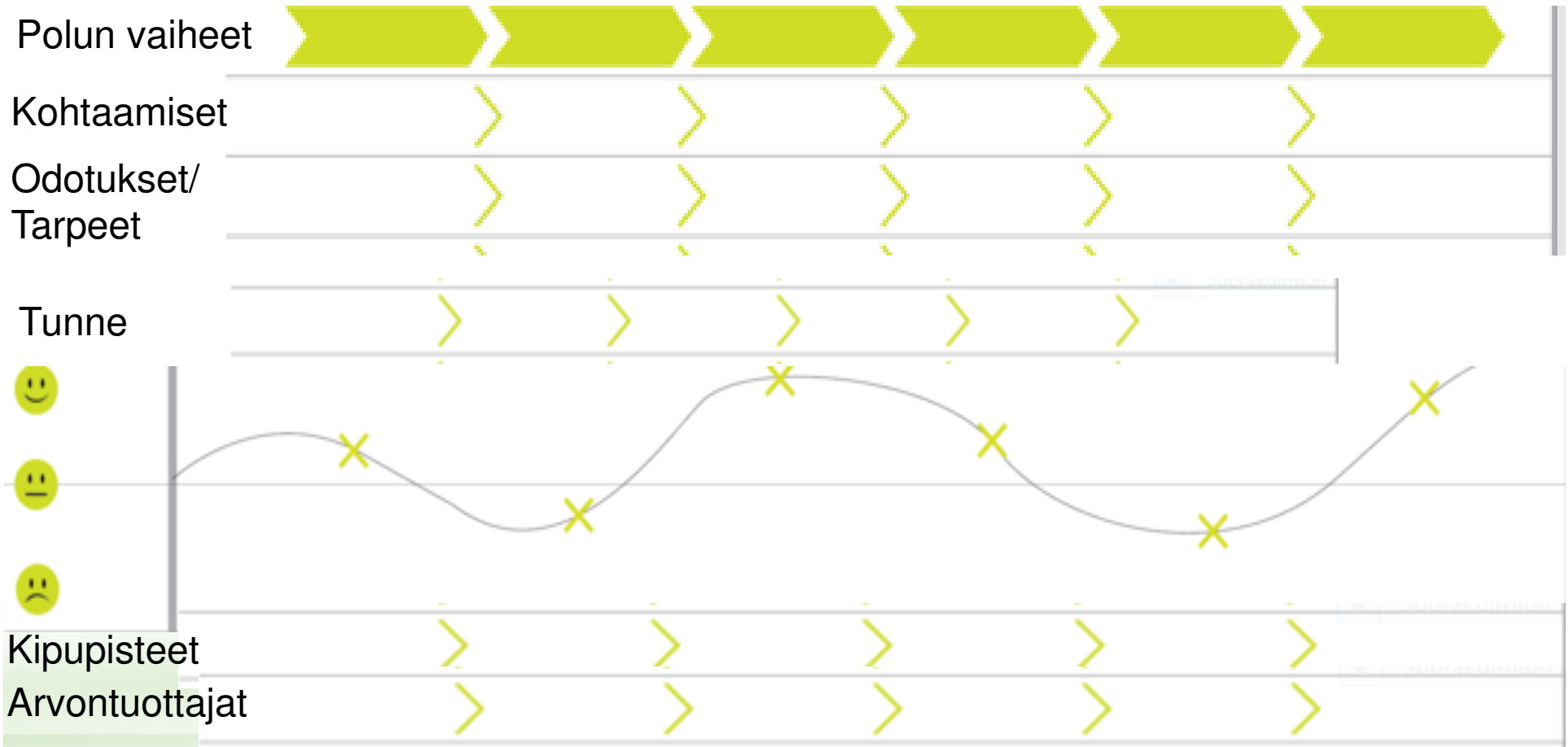


Organisaation toiminnan peilaus



JÄSENPOLKUKARTTA

Kulku jäsenen "kengissä"



JÄSENPOLKUKARTTA...

- rakennetaan jäsenen näkökulmasta, jäsenen sanoin
- on elävä jaettava dokumentti
- on yhteistyön tulos
- toimii arjessa
- elää muutosten mukana
- on monimuotoinen
 - sitouttaa toimintojen yli toimivia tiimejä
 - on koko organisaation käytössä
- myös peilaus-/kehitystyökalu organisaation toimivuudesta



JÄSENPOLKUKARTAT...

- Rohkaisevat keskusteluun ja yhteistyöhön
- Löytävät yhteyksiä asioissa, jotka jäävät huomiotta jokapäiväisessä toiminnassa



Mahdollisuus innovatiivisuudelle -> ulos laatikosta

KUUNTELE JÄSENTÄ KYSY YMMÄRRÄT YHÄ PAREMMIN

Saat jäsenen tuntemaan itsensä
tervetulleeksi ja tärkeäksi jokaisessa
kohtaamisessa