

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Karoliina Pollari	
Työn nimi Asiakaskokemuksen kehittäminen valmentavan johtamisen keinoin	
Päiväys	28.11.2017
Sivumäärä/Liitteet	64
Ohjaaja(t) Minna Tarvainen ja Nina Huotari	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Vakuutusyhtiö	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tässä opinnäytetyössä selvitettiin valmentavan johtamisen keinoja, joiden avulla kohdeorganisaation toiminnassa saadaan aikaiseksi muutos, joka näkyy lopputulemana parantuneena asiakaskohtamisena. Opinnäytetyössä tutkittiin, miten valmentavalla johtamisella voidaan vaikuttaa asiakaskokemukseen. Opinnäytetyössä selvitettiin lisäksi, miten henkilöstön kokemus valmentavasta johtamisesta esimiehen toimintatavoissa ilmeni tutkimuksellisen kehitystyön aikana.</p> <p>Opinnäytetyö on laadullinen tapaustutkimus. Opinnäytetyön tuloksien osoittamisen apuna käytetään määrällistä menetelmää asiakaskokemuksen ja henkilöstön näkemysten mittaamiseksi esimiehen valmentavasta johtamisesta. Opinnäytetyön keskeisiä tutkimuskysymyksiä ovat. Miten valmentavalla johtamisella voidaan vaikuttaa henkilöstön asiakaskohtamisten laatuun? Miten valmentavalla johtamisella saadaan luotua henkilöstön sitoutumista, innostumista ja kykyä uudistaa toimintatapoja?</p> <p>Tutkimuksellisen kehityshankkeen kohdeorganisaationa on vakuutusyhtiön henkilöasiakasliiketoiminnan yhden myyntikanavan kolmen kaupungin myyntihenkilöstö ja heidän tuottamat asiakaskokemukset. Opinnäytetyöprojekti aloitettiin lokakuussa 2014 ja muutospajatyöskentelyt tapahtuivat tammi-toukokuussa 2015. Tutkimuksessa verrattiin tammikuun lähtötason asiakaskokemusmittauksen tuloksia kesäkuun asiakaskokemusmittauksen tuloksiin muutospajatyöskentelyjen jälkeen. Henkilöstö vastasi kaksi kertaa sekä huhtikuussa ja lokakuussa 2015 työtyytyväisyyskyselyn yhteydessä tehtyyn kyselyyn esimiehen valmentavasta johtamisesta.</p> <p>Verrattaessa asiakaskokemuskyselyn vastauksia niistä voidaan huomata asiakaskokemuksen parantuneen. Molemmissa kyselyissä esimiehen valmentavasta työotteesta kyselyn tulokset osoittivat, että henkilöstön mielestä esimiehen työote oli valmentava. Verrattaessa kyselyn tuloksia voidaan havaita, että lokakuussa tehdyssä kyselyssä henkilöstön mielestä esimiehen valmentava johtamistapa oli lisääntynyt.</p>	
Avainsanat Kvalitatiivinen, valmentava johtaminen, Net Promoter Score, asiakaskokemus, fasilitointi, tapaustutkimus	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business Management and Entrepreneurship			
Author(s) Karoliina Pollari			
Title of Thesis Improving customer experience through coaching leadership			
Date	28.11.2017	Pages/Appendices	64
Supervisor(s) Minna Tarvainen and Nina Huotari			
Client Organisation /Partners Vakuutusyhtiö			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to identify methods of coaching leadership that promote change in the actions of the personnel in the target organisation resulting in improved customer experience. This thesis investigated how coaching leadership can be used to affect customer experience. Additionally, it was clarified during this thesis how personnel experienced the coaching leadership manners of their superior.</p> <p>The thesis is qualitative case study. The results are displayed in quantitative method to measure the customer experience and the opinion of the personnel on the coaching leadership manners of the superior. Essential research questions in the thesis were: How coaching leadership can be utilized to influence the quality of the customer encounter of the personnel? How coaching leadership can promote the personnel to increase their commitment, enthusiasm and ability to renew their mode of action?</p> <p>The target organisation of this thesis is sales personnel and their customer experiences in insurance company's private customer business from a single sales channel in three cities. The thesis project was initiated in October 2014 and adaptation workshops took place from January to May 2015. The initial level customer experience evaluation results in January were compared to those of June after the adaptation workshops. The personnel answered twice, in April and October 2015, in job satisfaction enquiry to questions about the coaching leadership manners of the superior.</p> <p>Comparison of the customer experience answers revealed an improvement in customer experience. Both enquiries about the coaching approach of the superior revealed that personnel considered that superior had a coaching attitude. When comparing the replies of the enquiries, results from October demonstrate that personnel considered that coaching leadership style of the superior had improved.</p>			
Keywords Qualitative, coaching leadership, Net Promoter Score, Customer experience, facilitating, case study			