



*Hanna-Leena Pesonen,
Jaakko Lehtonen ja
Antero Toskala*

ASIAKASPALVELU VUOROVAIKUTUKSENA

Markkinointia, viestintää, psykologiaa



PS-kustannus





Kustantajan yhteystiedot

PS-kustannus
PL 303 Kekkolantie 11 B
40101 Jyväskylä 40520 Jyväskylä

Asiakaspalvelu
puhelin: (014) 678 709
faksi: (014) 678 719
Internet: www.ps-kustannus.fi
sähköposti: asiakaspalvelu@ps-kustannus.fi

Tuottaja Pekka Santalahti
puhelin: (014) 638 848
sähköposti: pekka.santalahti@ps-kustannus.fi

Kustannuspäällikkö Juha Virkki
puhelin: (014) 685 291
sähköposti: juha.virkki@ps-kustannus.fi

Kieliasun tarkastus: Taina Ruottinen
Kansi: Antti Häyhä / Ugrikultur
Taitto: Lari Tapola

© kirjoittajat ja PS-kustannus

ISBN 952-451-060-X

PS-kustannus

Gummerus Kirjapaino Oy
Jyväskylä 2002



SISÄLLYS

Johdanto 5

Hanna Herno

Lähtökohtia asiakaspalveluun ja markkinointiin 5

Asiakaspalvelun ja markkinointitulevaisuudenkuvia 9

Ilmiön ehdoilla 13

Kirjallisuutta 15

1 Peruspaketti palveluista ja niiden markkinoinnista 17

Hanna-Leena Pesonen

Johdanto 17

Mitä palvelut ovat? 21

Palveluiden markkinoinnin kilpailukeinot 28

Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu 44

Asiakaskeskeinen markkinointi 51

Tiivistelmä sekä joitain tulevaisuudennäkymiä

 palveluiden markkinoinnista 53

Kirjallisuutta 56

2 Henkilökohtainen esiintyminen asiakaspalvelussa 59

Jaakko Lehtonen

Asiakaspalvelun perusteita 59

Viestintä on joskus vaikeaa 68

Voiko asiakkaaseen vaikuttaa? 71



Mielikuvaviestit	88
Viestintä ja laatu	95
Tunne itsesi	104
Kuuntelemisen taito ja asiakaspalvelu	115
Asiakaspalvelutilanteet ja viestintä	121
Lopuksi: postmoderni asiakas	131
Kirjallisuutta	132

3 Psykologinen tieto asiakaspalvelun ja markkinoinnin perustana..... 135

Antero Toskala

Johdanto	135
Mielen tietoprosessi.....	137
Sosiaaliset roolit ja roolipositiot	151
Tietoprosessin rakentuminen merkitykseksi ja henkilökohtaiseksi totuudeksi	154
Tietoprosessien osarakenteiden väliset suhteet	165
Asiakaspalvelun ja markkinoinnin vuorovaikutushaasteet	186
Loppusanat	194
Kirjallisuutta	195