



© Reijo Himanen 2017

## Vinkkejä laadusta viestimiseen

**Määrittele laatulupaus** yhdessä henkilöstön ja muiden keskeisten sidosryhmien kanssa. Sopikaa mitä laatu tarkoittaa yrityksessä ja antakaa selkeät, todennettavissa olevat laatulupaukset. Pidä näkyvillä yrityksen tiloissa ja hyödynnä markkinoinnissa.

**Laadi A4-kokonen toimintakäsikirja**, jossa määrittelet sen kuinka yrityksessä varmistetaan laatu ja miten sitä parannetaan. Liitä tarjouksiin, osaksi perehdytysaineistoa, anna asiakkaille.

**Kerro asiakaskyselyjen tuloksista.** Asiakastyytyväisyys on tärkein yrityksen menestyksen kulmakivi. Jos parantamisen varaa on, kerro myös kuinka aiot parantaa. Julkaise aikasarjoja, niin kehityssuunnat tulevat näkyviin. Hyödynnä viestinnässä asiakkaiden suuntaan.

**Kerro henkilöstökyselyjen tuloksista.** Henkilöstön tyytyväisyys on toiseksi tärkein yrityksen menestyksen kulmakivi. Jos parantamisen varaa on, kerro myös kuinka aiot parantaa. Julkaise aikasarjoja, niin kehityssuunnat tulevat näkyviin. Hyödynnä viestinnässä esimerkiksi henkilöstön ja työmarkkinoiden suuntaan.

**Hyödynnä referenssit.** Pyydä tyytyväiseltä asiakkaalta lausunto hyväksi havaitusta laadusta ja lupa käyttää sitä markkinoinnissa. Jaa yrityksen nettisivuilla, somessa ja muissa kanavissa.

**Hyödynnä sertifikaatit, laatumerkit ja laatupalkinnot.** Jos yritykselläsi on juuri ansaittu laatusertifikaatti, hehkuta sitä!

**Kerro henkilöstön osaamisesta.** Hyödynnä tutkintoja, henkilösertifiointeja, akreditointeja, jäsenyyksiä. Viesti asiakkaan suuntaan.

**Varmista sisäinen tiedonkulku.** Jos reklamaatio tulee, varmista että se kulkeutuu sinne mihin pitääkin ja aiheuttaa toimenpiteitä. Vähennä viestintähukkaa tiedonkulkua tulevilla toimintamalleilla.

**Mahdollista henkilöstön palaute ja aloitteellisuus.** Keskustele laadusta säännöllisesti henkilöstön kanssa ja luo toimintamalleja jotka rohkaisevat henkilöstöä kertomaan näkemyksiään ja julkituomaan ideoitaan laadun parantamiseksi.

**Tee asiakkaasta yhteistyökumppani.** Pohtikaa yhdessä, kuinka laatua voidaan parantaa.

