



Tuloa ja hyvää oloa luonnosta Luontomatkailuseminaari 3.-4.4.2018

Tom Källroos
Perho Liiketalousopisto Oy



Mitä laatu on ?

LAATU on tuotteen tai palvelun sopivuus käyttötarkoitukseen (J.Juran, Romania/USA)

LAATU on tuotteeseen tai palveluun tyytyväinen asiakas (K. Ishikawa, Japani)

LAATU on sitä, että tuotteesta tai palvelusta ei aiheudu enää korjauskuluja sen toimittamisen jälkeen (G. Taguchi, Japani)

Laatu on tuotteen kyky täyttää asiakkaan tarpeet ja odotukset (ISO 9001)

LAATU on sitä mistä minä tykkään (P. Lillrank, Suomi)



Kokonaisvaltainen johtamismalli, jonka tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta sekä pitkällä aikavälillä kilpailukyvyn säilyttäminen ja kasvattaminen. Laatu on muuttunut tarkoittamaan kaikkea yrityksen toimintaa tuotteen ja palvelun laadusta aina toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti.

70-80 % systematiikkaa

20-30 % palveluasennetta



Laatutyö tarkoittaa aina, että siirrytään

...asioiden kirjaamiseen

...tuloksien systemaattiseen mittaamiseen

...faktatietoon perustuvaan päätöksentekoon

...suunnitelmallisuuteen ja ennakointiin

...järjestelmälliseen toimintatapaan ja virheiden eliminointiin

...jatkuvaan parantamiseen.



Mitä laatutyö antaa?

Virheet ja hukkaan mennyt työ vähenee.

Päällekkäisyydet poistuu.

Asiakastyytyväisyys kasvaa.

Henkilökunnan työtyytyväisyys paranee.

Kilpailukyky kasvaa.

Kannattavuus paranee.



Laatutyön sudenkuopat

Johto ei sitoudu työskentelyyn.

Strategiset kumppanit eivät sitoudu laadun kehittämiseen.

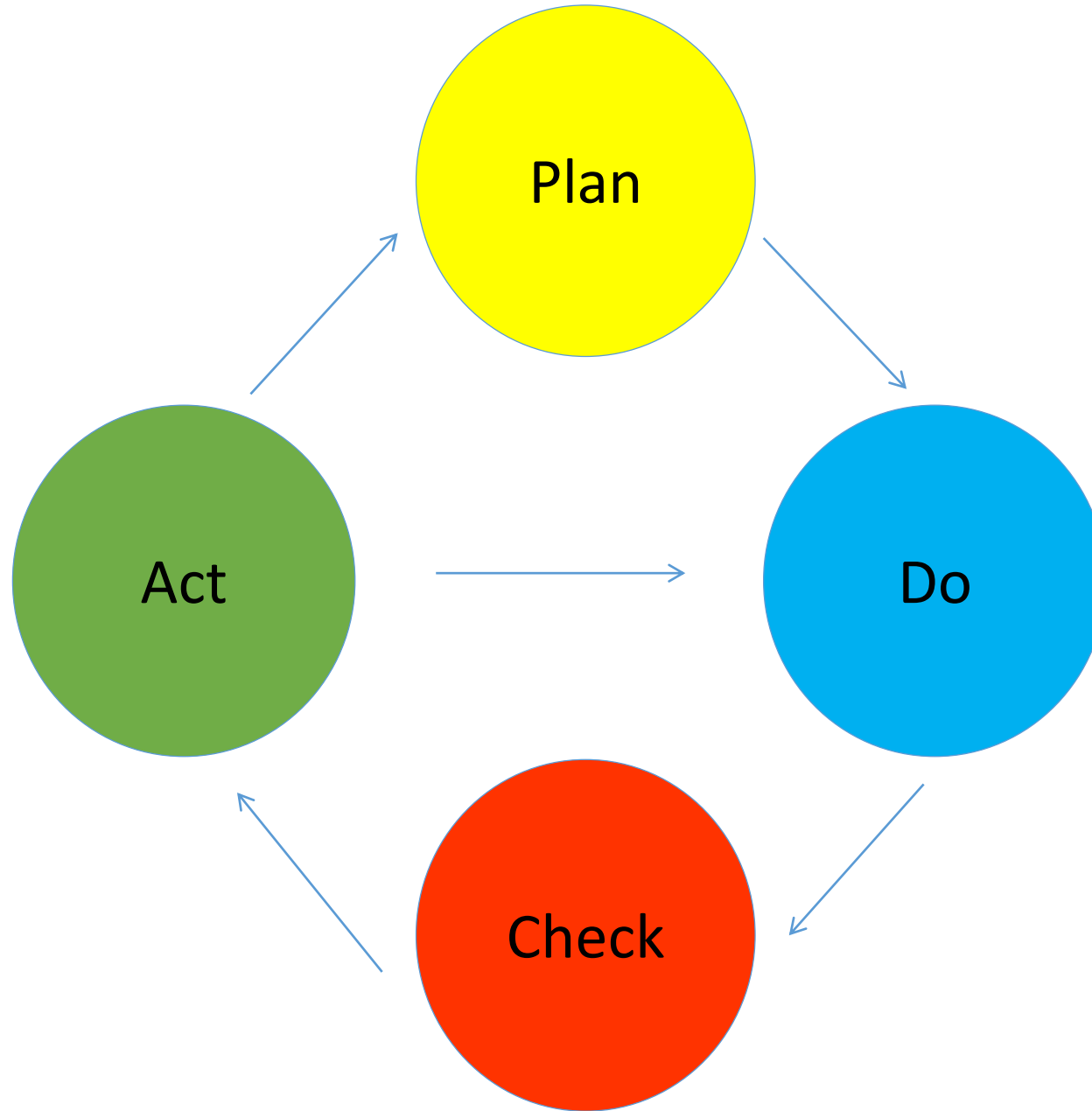
Ei uskota mittaamisen tarpeellisuuteen.

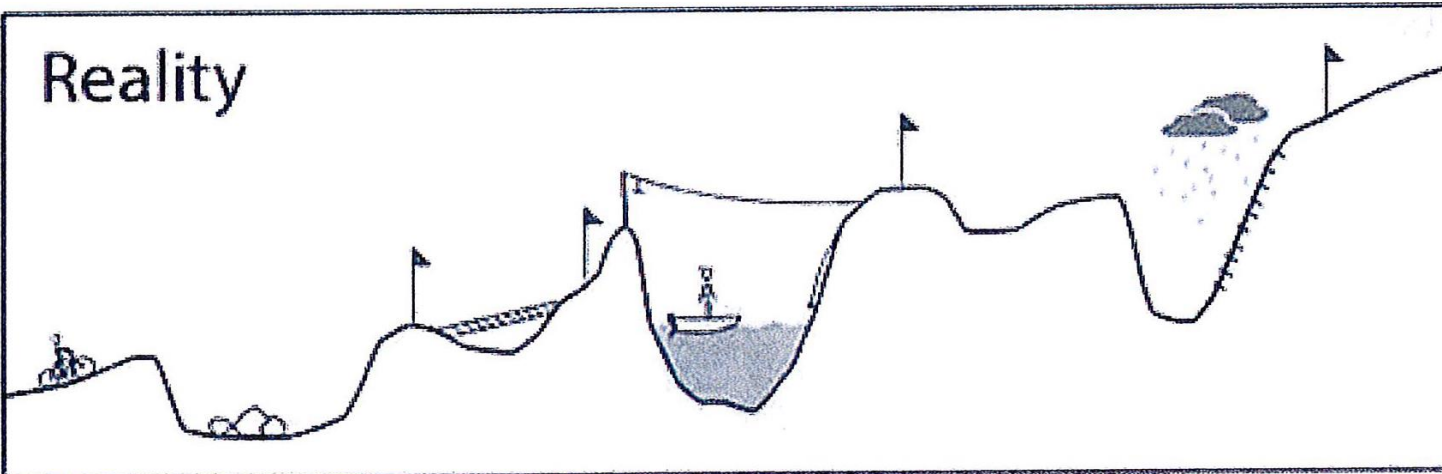
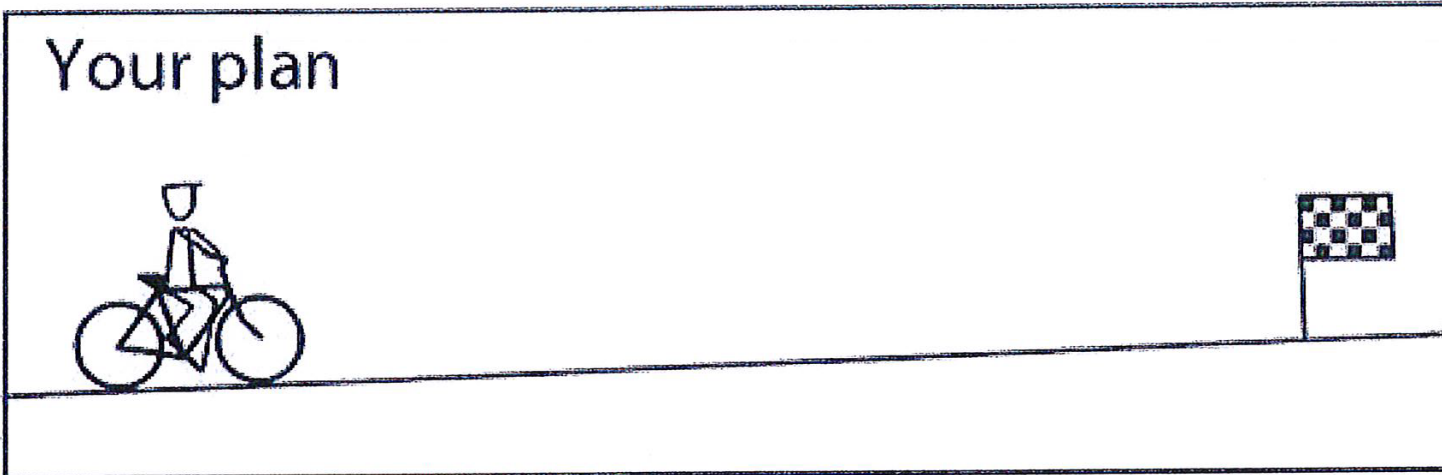
Kopioidaan muita.

Annetaan laadusta huolehtiminen yhden henkilön tehtäväksi.

Itse työskentelyyn ei varata riittävästi aikaa.

Walter Demingin
laatuymyrä







Laatutonni lyhyesti



Laatutonni on Perho Liiketalousopiston omistama ja yksinoikeudella operoima, matkailu- ja palvelualoille tarkoitettu, laadun kehittämiseen ja jatkuvaan parantamiseen valmentava kokonaisuus. Laatutonni perustuu kansainvälisiin laatupalkintokriteeristöihin.

Perho Liiketalousopisto on tehnyt Laatutonni-valmennuksia vuodesta 2001 ja valmennuksiin on osallistunut tähän mennessä lähes 1100 toimijaa ympäri Suomen. Toimintaa kehitetään yhdessä Visit Finlandin kanssa mm. ohjausryhmätyöskentelyn kautta.

Nykyinen, uusittu kolmen ja neljän päivän Laatutonni lanseerattiin matkamessuilla vuonna 2016.

Laatutonni-statusen saa käytyään läpi koulutuspäivät, osoitettuaan yrityksen asiakaspalautejärjestelmän olemassa olon ja sen hyödyntämisen toimintansa kehittämiseen sekä esiteltyään laatukäsikirjan ensimmäisen version.



Laatutonni lyhyesti



1. päivä: Missä mennään – mihin halutaan mennä?

- itsearviointi kehittämisen välineenä
- laatusuunnitelma ja vuosikello
- asiakaskohderyhmät
- asiakkaan tarpeet, odotukset ja vaatimukset
- laatukäsikirjan rakenne ja sisältö

Valmennuspäivässä tehdään itsearviointi, jonka kautta toimijalle saadaan laatusuunnitelma aikatauluineen ja vastuuhenkilöineen. Päivässä käydään läpi myös asiakaskohderyhmät sekä asiakkaan tarpeet, odotukset ja vaatimukset. Vuosikellon käyttö avataan toimijalle ja laatukäsikirjan rakenne sekä sisältö otetaan työn alle.



Laatutonni lyhyesti



2. päivä: Palvelulla arvoa asiakkaalle

- asiakaspalautteen hyödyntäminen yrityksessä
- asiakkaan polku
- kokemuspisteet
- asiakaspalvelu
- toimenkuvat ja vastualueet
- laatukäsikirjan päivitys

Valmennuspäivässä opitaan hyödyntämään erilaisia työkaluja asiakaspalautteen keräämiseen sekä käyttämään tuloksia toiminnan kehittämisessä. Päivän aikana avataan asiakkaan polku konkreettisella työkalulla, selvitetään asiakkaan kokemuspisteet ja käydään läpi asiakaspalvelun perusteita. Myös toimenkuvat ja vastualueet avataan ja kirjataan. Laatukäsikirjan päivitystä jatketaan.



Laatutonni lyhyesti



3. päivä: Green Start – vastuullisuus matkailussa

Tämä päivä antaa yritykselle eväät ja työkalut kertoa asiakkailleen kestävästä valinnoista liiketoiminnassaan. Samalla sitoutetaan henkilöstö tekemään jatkuvia pieniä vastuullisia tekoja lähiympäristössään. Kestävät valinnat voidaan tehdä helpoiksi asiakkaille, kun yritys toteuttaa vastuullista toimintaa itse. Kysymys on loppujen lopuksi sekä työntekijöiden että asiakkaiden asenteesta, sillä pienillä asioilla voidaan säästää rahaa ja luontoa.

Päivän aikana yritys valitsee 4-6 kehittämiskohtaa vuodeksi eteenpäin.

Yritys sitoutuu vuodeksi ottamaan uusia askeleita kohti vastuullista liiketoimintaa.

Koulutuksen aikana aloitetaan käytännönläheisen toimintasuunnitelman laatiminen ympäristöasioiden ja vastuullisuuden edistämiseksi.

Koulutuksessa käydään läpi vastuullisen liiketoiminnan eri osa-alueet ja samalla kirjataan tehtyjä toimenpiteitä sekä seuraavat askeleet.





Laatutonni lyhyesti



4. päivä: Ydintoimintojen kautta kohti jatkuvaa parantamista

- ydintoimintojen tunnistaminen, avaaminen ja kirjaaminen – tehdäänkö oikeita asioita
- vastuut ja valtuudet ydintoiminnoissa
- tulokortti ja visiomittaristo
- jatkuvan parantamisen malli
- toimintojen vuosikatselmus ja vastuujao
- laatupolitiikka ja vastuullinen liiketoiminta
- laatukäsikirjan päivitys ja valmiiksi saattaminen

Valmennuspäivän tarkoituksena on tunnistaa ydintoiminnot ja kartoittaa tehdäänkö oikeita asioita toiminnan suhteen. Ydintoiminnot avataan jolloin havaitaan mahdolliset kehityskohteet toiminnoissa. Päivässä määritellään myös vastuut ja valtuudet ydintoiminnoissa.

Valmennuspäivän aikana käydään läpi myös tulokortti ja visiomittaristo sekä niiden käyttö.

Tarkennetaan, mitä tarkoittaa jatkuvan parantamisen malli toiminnassa. Suunnitellaan toimintojen vuosikatselmus sekä perehdytään laatupolitiikkaan ja vastuulliseen liiketoimintaan. Laatukäsikirjaa viimeistellään ja tarkennetaan toimenpiteet ja aikataulu sen valmiiksi saattamiselle.



Laatutonni lyhyesti



Koulutusryhmän osallistujamäärän tulee olla vähintään kuusi (6) yritystä, että se toteutetaan. Maksimissaan ryhmässä voi olla mukana kaksitoista (12) yritystä. Jokaisesta yrityksestä voi osallistua koulutukseen enintään kaksi (2) henkilöä.

Kolmen päivän Laatutonni-ryhmäkoulutuksen hinta on **380 euroa + alv 24% / yritys**.
Neljän päivän Laatutonni-ryhmäkoulutuksen hinta on **530 euroa + alv 24% / yritys**.

Hintoihin lisätään kouluttajan matkakulut, jos koulutus on pääkaupunkiseudun ulkopuolella.

Räätälöimme myös yrityskohtaisia Laatutonni-koulutuksia.

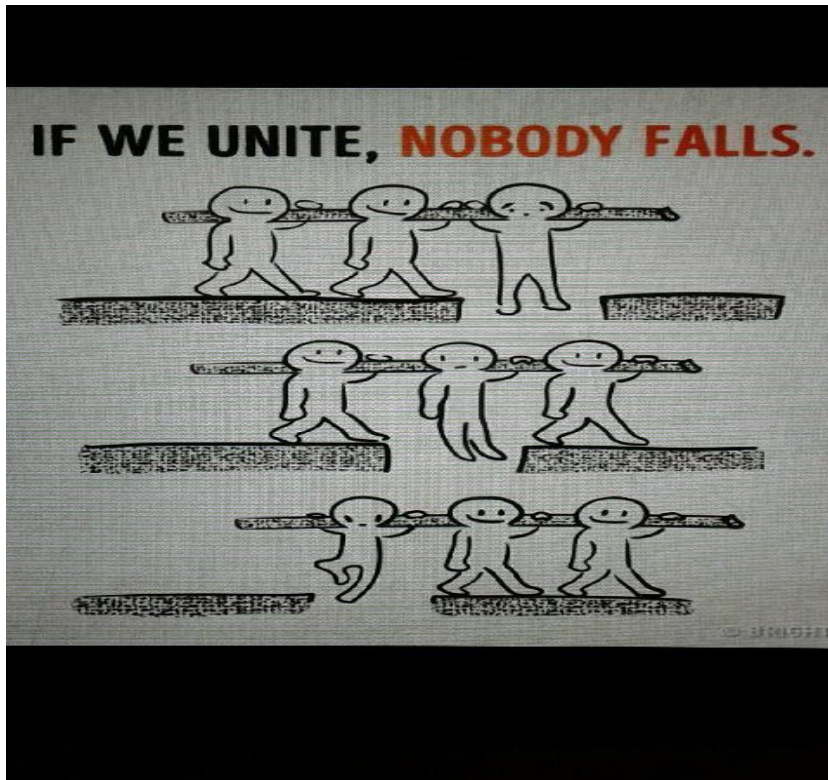


Laatutonni lyhyesti



Laatutonni- valmennuksen tavoitteena on saada yritys ja sen henkilökunta ymmärtämään laatutyön ja yhdessä toimimisen tärkeys tämän päivän yhä kovenevassa kilpailussa.

Käytännönläheisillä ja heti käyttöön otettavilla työkaluilla sekä työpohjilla yritykset pääsevät jo valmennuspäivien aikana kiinni konkreettiseen laatutyöhön.



Laatutyöhön tarvitaan kaikkia
Laatutyö koskettaa kaikkea
Laatutyö ei lopu koskaan



kiitokset & kysymykset

Tom Källroos
koulutusasiantuntija
Perho Liiketalouspisto / Perho PRO
0400-184165
tom.kallroos@perho.fi