

LAATUTONNI PRO 2018, 4 PV

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

Laatutonni perustuu kansainvälisiin laatupalkintokriteereihin. Perho on toteuttanut Laatutonni-valmennuksia vuodesta 2001 ja valmennuksiin on osallistunut tähän mennessä yli 1100 toimijaa.

Visit Finland tekee Perhon kanssa tiiviisti yhteistyötä Laatutonnin edelleen kehittämässä ja eteenpäin viemisessä mm. ohjausryhmätyöskentelyn muodossa.

Nykyinen, uusittu ja moduloitu Laatutonni lanseerattiin matkamessuilla vuonna 2016 ja valmennukset uuden mallin mukaan aloitettiin toden teolla vuoden 2016 keväällä. Laatutonni-statuksen saa suoritettuaan neljän päivän valmennuksen, osoitettuaan yrityksen asiakaspalautejärjestelmän olemassa olon ja sen hyödyntämisen toimintansa kehittämiseen sekä esiteltyään laatukäsikirjan ensimmäisen version. Statuksen saatuaan yritys voi hyödyntää diplomia ja logoja mainonnassaan ja markkinoinnissaan sekä todentamaan tehty laatutyö niin asiakkaille ja yhteistyökumppaneille kuin alihankkijoillekin.

Laatutonnin valmennuspäivissä käsitellään mm. seuraavia aihekokonaisuuksia:

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.

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.

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 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.

4. päivä: Ydintoimintojen kautta kohti jatkuvaa parantamista

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

Valmennuspäivän tarkoituksena on tunnistaa ydintoiminnot ja kartoittaa tehdäänkö oikeita asioita toiminnan suhteen. Kalanruotomallia käyttäen avataan ydintoiminnot ja havaitaan mahdolliset kehityskohteet toiminnoissa. Päivässä määritellään vastuut ja valtuudet ydintoiminnoissa ja kirjataan ydintoiminnot vuosikelloon.

Valmennuspäivän aikana käydään läpi myös tulokortti ja visiomittaristo sekä 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.

Laatutunni- valmennuksen tavoitteena on saada yritys ja sen henkilökunta ymmärtämään laatutyön tärkeys tämän päivän yhä kovenevassa kilpailussa. Käytännönläheisillä ja heti käyttöön otettavilla työkaluilla sekä työpohjilla yritykset pääsevät jo valmennuspäivien aikana kiinni konkreettiseen laatutyöhön.

Lisätietoa Laatutunnista:

Tom Källroos
Perho Liiketalousopisto Oy / Perho PRO
0400-184 165, tom.kallroos@perho.fi