



## Heidi Hallamies kokosi kirjaimet sanoihin

# Hyvä palvelu

**Huolenpito**, hurmaus ja hymy ovat niitä persoonallisuuden ominaisuuksia, joita palvelualan yrityksen työntekijöillä on oltava. Oikeat ihmiset ovat palveluyrityksen toiminnan ehdoton kulmakivi.

**Yksinkertainen** on kaunista. Motto KISS (keep it simple stupid) tarkoittaa asioiden pitämistä yksinkertaisina. Yrityksen palvelustrategia ja -konsepti on pidettävä kaikille työntekijöille helppona ja ymmärrettävänä.

**Välittäminen** asiakkaasta on keskeistä. Meidän tulee täyttää asiakkaan toiveet ja odotukset, ja jopa ylittää ne. Tilaisuudet ovat ainutlaatuisia, niihin ei tule uusintoja.

**Älykkyys** on oleellinen osa hyvää palvelua. Palvelu muodostuu toiminnallisesta ja teknillisestä puolesta. Toiminnallisuus tarkoittaa myyjän ja ostajan keskinäistä vuorovaikutusta. Palvelun teknillinen puoli taas koostuu niistä välineistä, joita tarjoamme asiakkaan käyttöön.

**Positiivinen** asenne lähtee työntekijästä itsestään. Se heijastuu suoraan asiakkaaseen luoden miellyttävän olon ja tunnelman. Palvelu on positiivisten kokemusten luomista asiakkaalle.

**Ammattitaitoista** asiakaspalvelijaa arvostetaan, sillä hyvällä palvelulla erottaudutaan kilpailijoista. Ammattitaito vaatii koulutuksen lisäksi motivaatiota, nopeaa oivaltamista, hyviä ihmissuhdetaitoja sekä halua jatkuvaan kouluttautumiseen sekä uuden oppimiseen.

**Laadun** taso on jokaisen asiakkaan oma kokemus. Tavoitteena on aina täyttää odotukset laadusta, jotta asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun.

**Viestintä** palvelutapahtumassa voi olla sekä sanatonta että sanallista. Viestimme erilaisilla ilmeillä ja eleillä asiakkaalle enemmän kuin uskomme. Oma olemuksemme ja persoonallisuutemme paljastaa meistä paljon asiakkaalle.

**Elämys** on henkilökohtainen tunnetason kokemus. Majoitus- ja ravitsemisalalta asiakas toivoo saavansa nautintoja, uusia tuntemuksia ja hemmottelua. Elämys on lyhyt hetki irtautua arjesta.

**Luottamus** ja ylpeys omaan palveluliiketoimintaan ovat kaiken perusta. Intohimo ja kutsumustyö palveluammattiin vaatii sisäistä yrittäjyyttä, sitkeyttä, innostuneisuutta ja motivaatiota.

**Uskallus** olla erilainen, kokeileva ja rohkea palvelualan yritys. Siinä on monelle opittavaa. Aristoteleen mukaan rohkeus on uskallus tehdä asioita välittämättä pelosta, kivusta, vaarasta, epävarmuudesta tai pelottelusta. Ole rohkeasti oma itsesi, ainutlaatuinen.

**Heidi Hallamies** on pitkän linjan palvelualan ammattilainen. Hän urakoi tällä hetkellä Kuljetuskuution kokoustilojen ja niihin liittyvien catering-palvelujen myynnin ja markkinoinnin parissa. **Oy Chic Catering Ab** on perheyritys, jossa Heidin lisäksi työskentelevät aviomies **Hans-Olof** sekä tytär **Christa**. Ruoan ja palvelun laatua ovat vahvasti takaamassa myös osaavat keittiöammattilaiset, **Anu** ja **Juha**.

Heidi on aiemmin työskennellyt muun muassa S-ryhmän myyntipäällikkönä. Työhön kuului kotimaisten ja kansainvälisten kokosten ja tapahtumien myynti ja organisointi. Vuonna 2011 Heidi oli mukana vastaanottamassa Helsingin kaupungin matkailutoimiston Best meeting experience -palkintoa Radisson Blu Royal Hotellille vuoden parhaana kokousjärjestäjänä.

[www.kuutioauditorio.fi](http://www.kuutioauditorio.fi)

ANNELI SIMILÄ