

Kliendikesksuse arendus

Katri Rohesalu

Meelis Kuuskler

2022

Visit Pärnu kui jätkusuutlik, turvaline ja  
külalislahke sihtkoht

# Külalislahkuse tegevuste ja tulemuste tutvustus

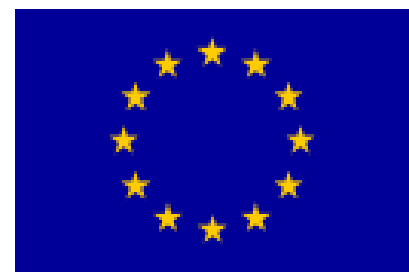
# Meelis Kuuskler ja Katri Rohesalu

'Sinu kliendid ja töötajad on Sinu ettevõtte kõige olulisem vara'

Tegevused viidi läbi

Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse (EAS) Euroopa  
Regionaalarengu Fondi vahenditest rahastatud  
projekti

**'Visit Pärnu kui jätkusuutlik, turvaline ja  
külalislahke sihtkoht'**  
raames.



Euroopa Liit  
Euroopa  
Regionaalarengu Fond



Eesti  
tuleviku heaks



**Külalislahkuse arendustegevuste projekti eesmärgiks**

**oli**

**välja töötada külalislahkuse arenguprogramm, mis on**

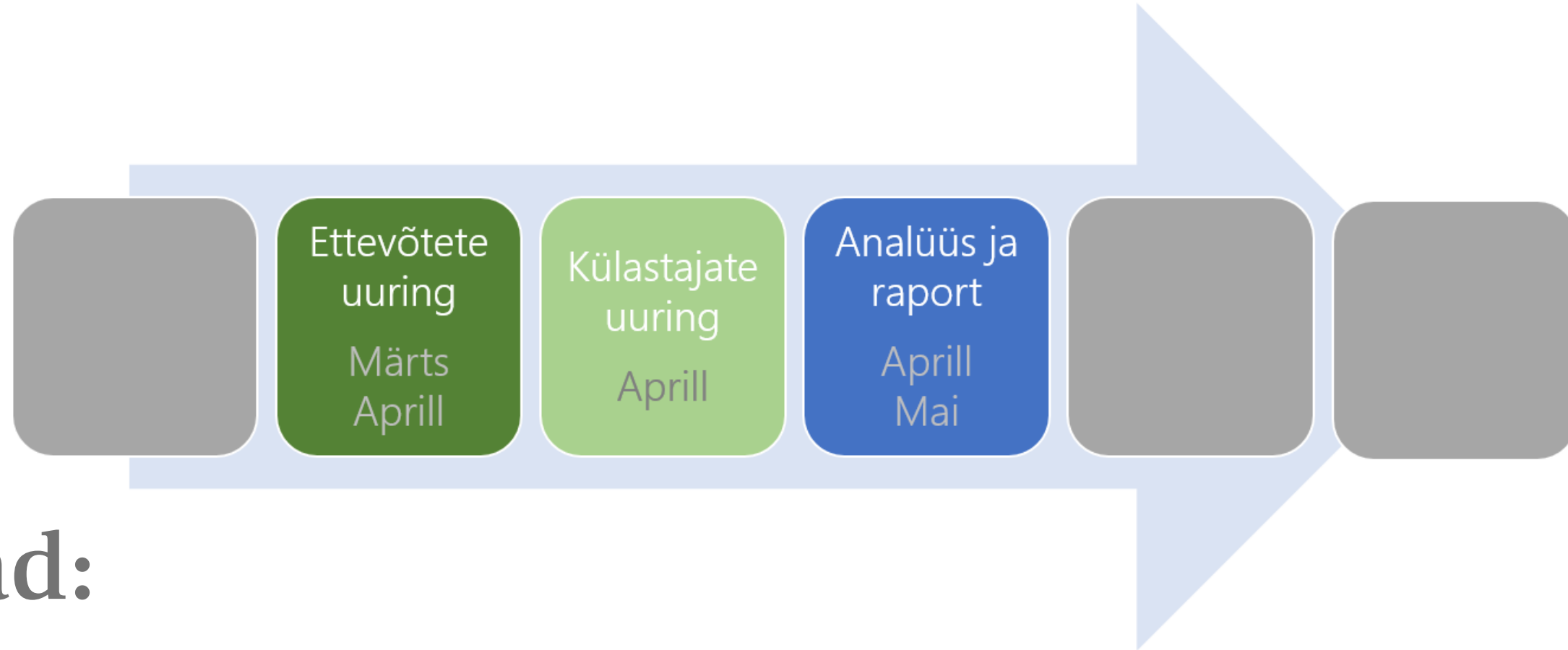
**suunatud sihtkohale ja ettevõtjatele**

# Külalislahkuse projekti tegevused





# Uuringu sihtrühm ja protsess



## Sihtrühmad:

- Fookus: Pärnu ja Pärnumaa **ettevõtted** - vastuseid **76**
  - Täiendavad **grupiintervjuud 12** ettevõttega
- Lisaks: **Pärnut ja Pärnumaad külastanud või seal elavad inimesed** - vastuseid **142**, kellest 44 (31%) olid kohalikud elanikud ning 98 (69%) olid külalised

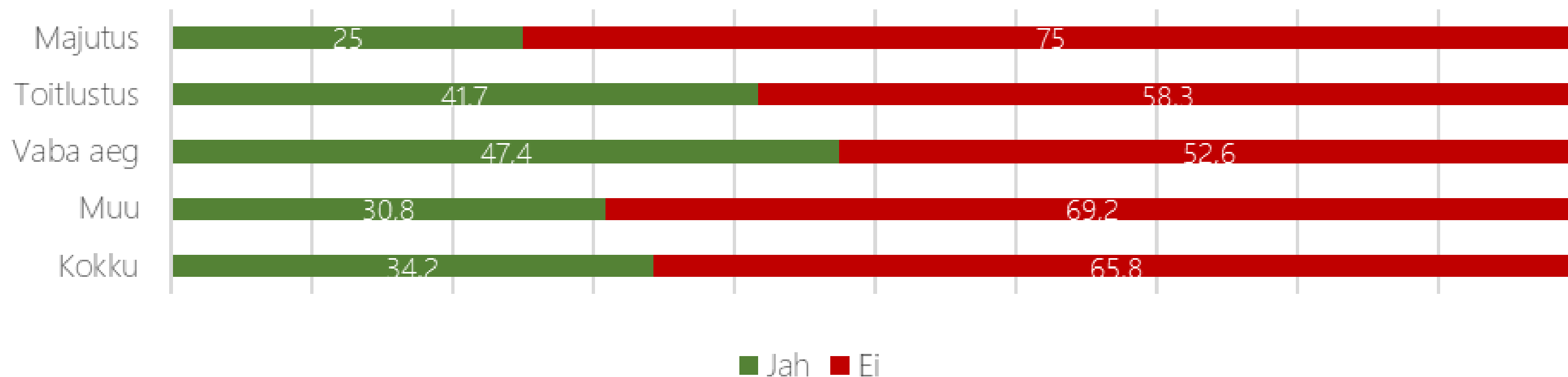
Uringu  
tulemuste  
tutvustus



# Strateegiline kliendikeskus

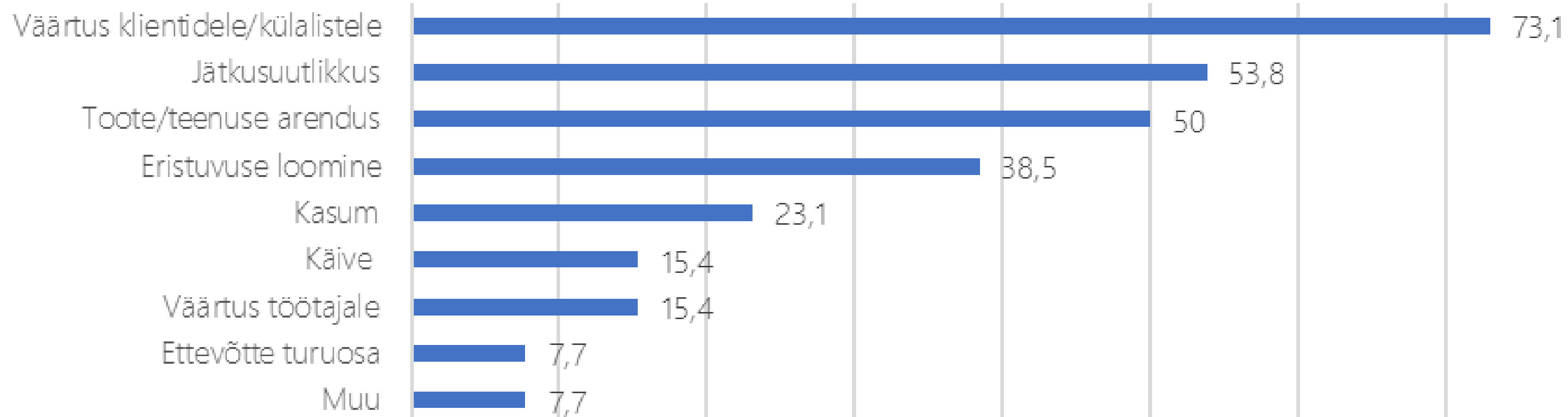


Küsimus: "Kas ettevõttel on defineeritud/kirjeldatud üldstrateegia/tegevuskava lähimateks aastateks?"(%)



76 ettevõtet

Küsimus: "Mis on Teie ettevõtte strateegia kolm peamist fookust?" (%)



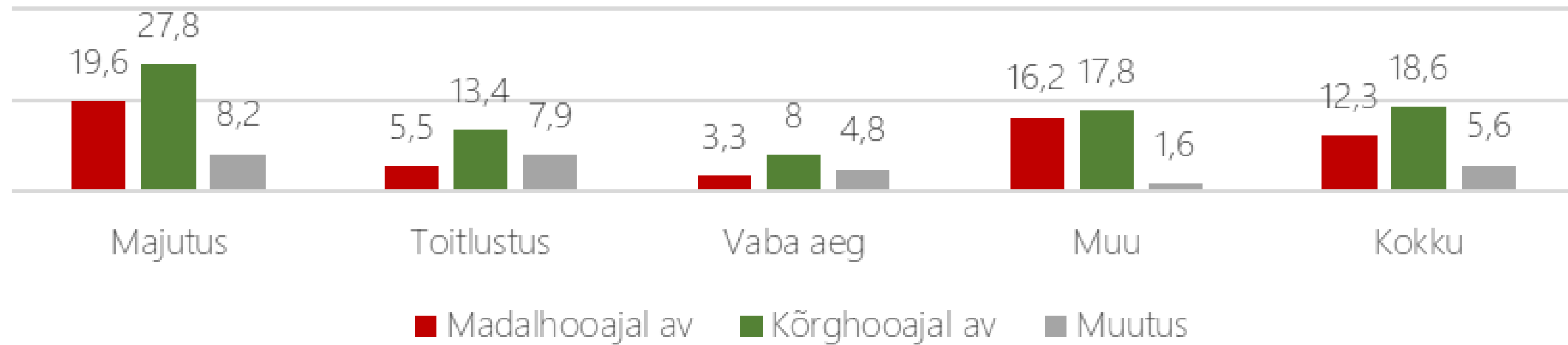
**Vastas 26 ettevõtet, kellel on sõnastatud lähiaastate plaan**

# Töötajakogemus



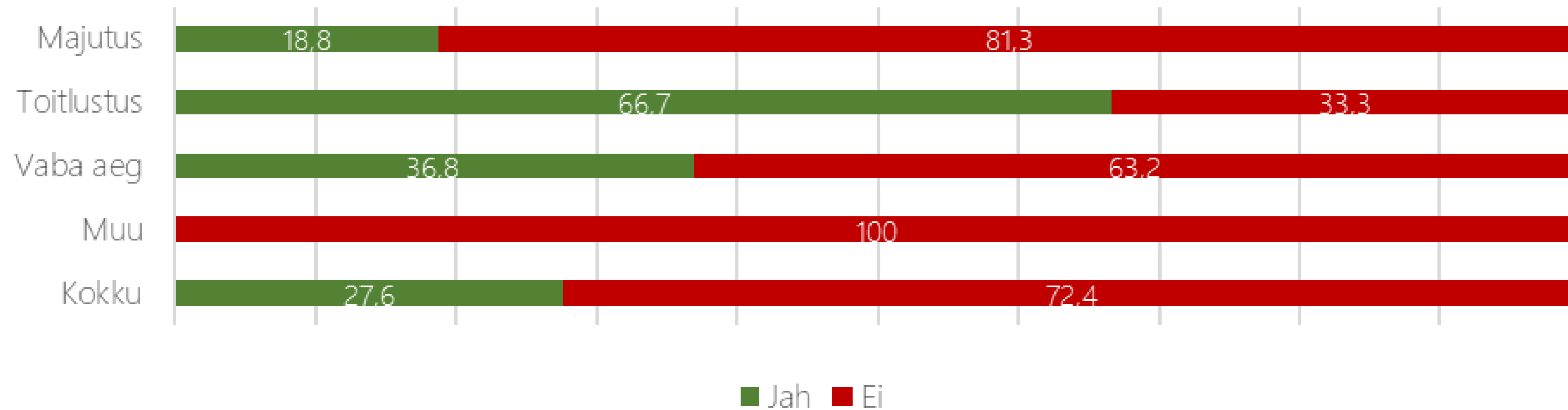
**Töötajakogemus**  
**on töötaja subjektiivne vastus**  
**tema otsesele või kaudsele**  
**kontaktile organisatsiooniga**

Töötajate vajadus ja selle muutus ilma X ettevõtteta (arv)



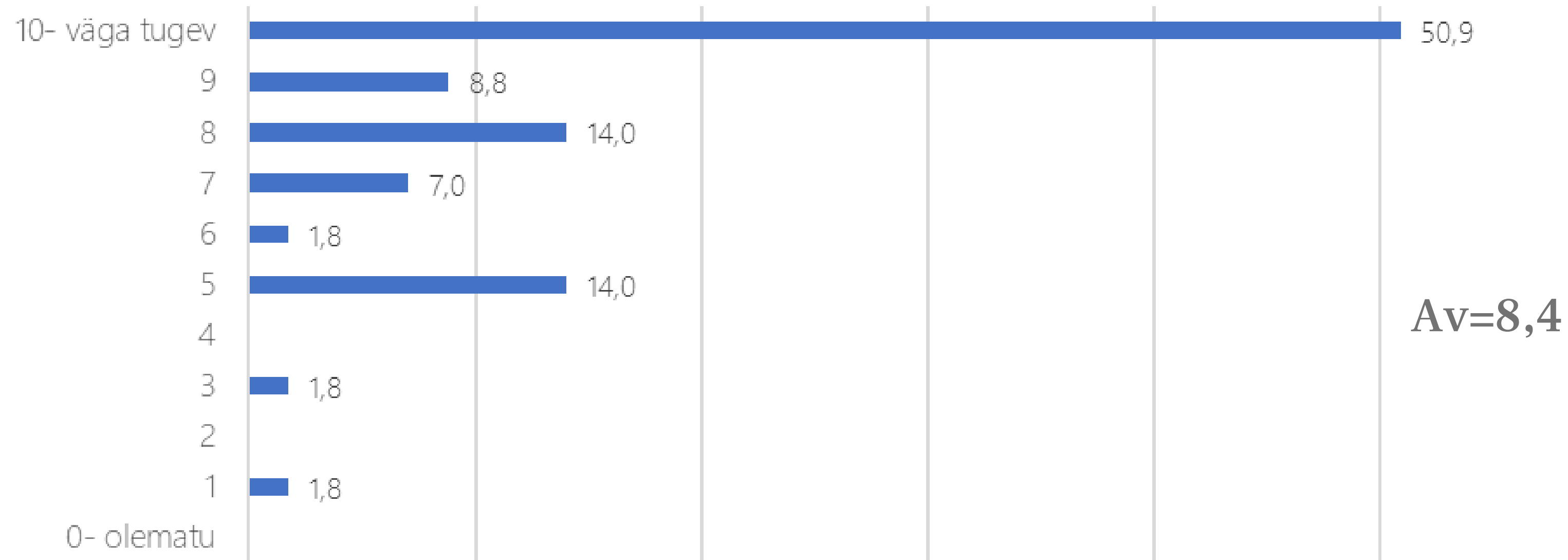
54 ettevõtet, kes olid valmis antud küsimusele vastama

Küsimus: "Kas ettevõttes on ära kirjeldatud külalislahkust väljendavad hea suhtluse/teeninduse tavad (nn. teenindusstandardid)?" (%)



57 ettevõtet, kellel on töötajad

Küsimus: "Kui tugev on seos töötajakogemuse ja kliendikogemuse vahel?" (%)



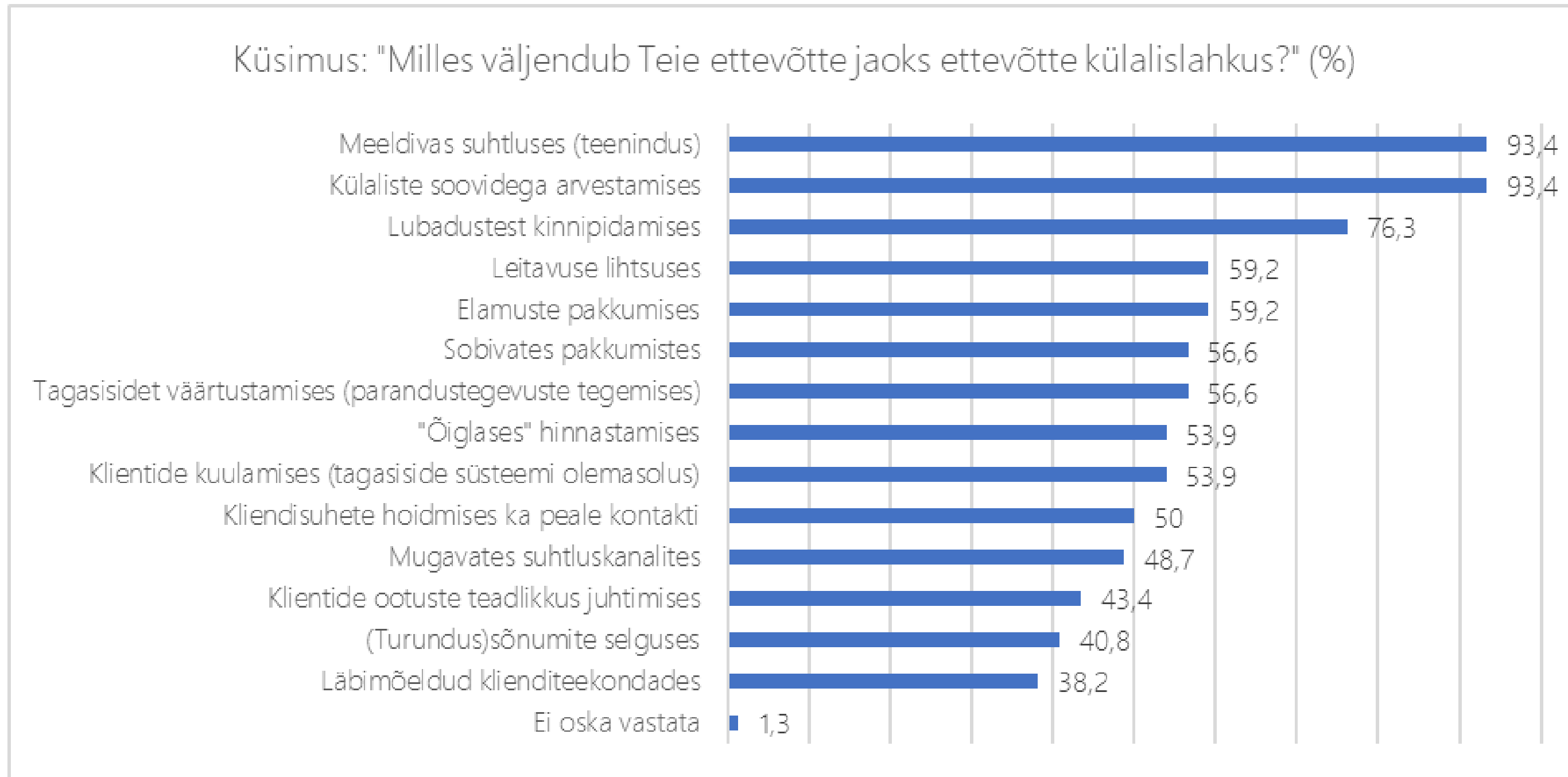
57 ettevõtet, kellel on töötajad

# Kliendikogemus...



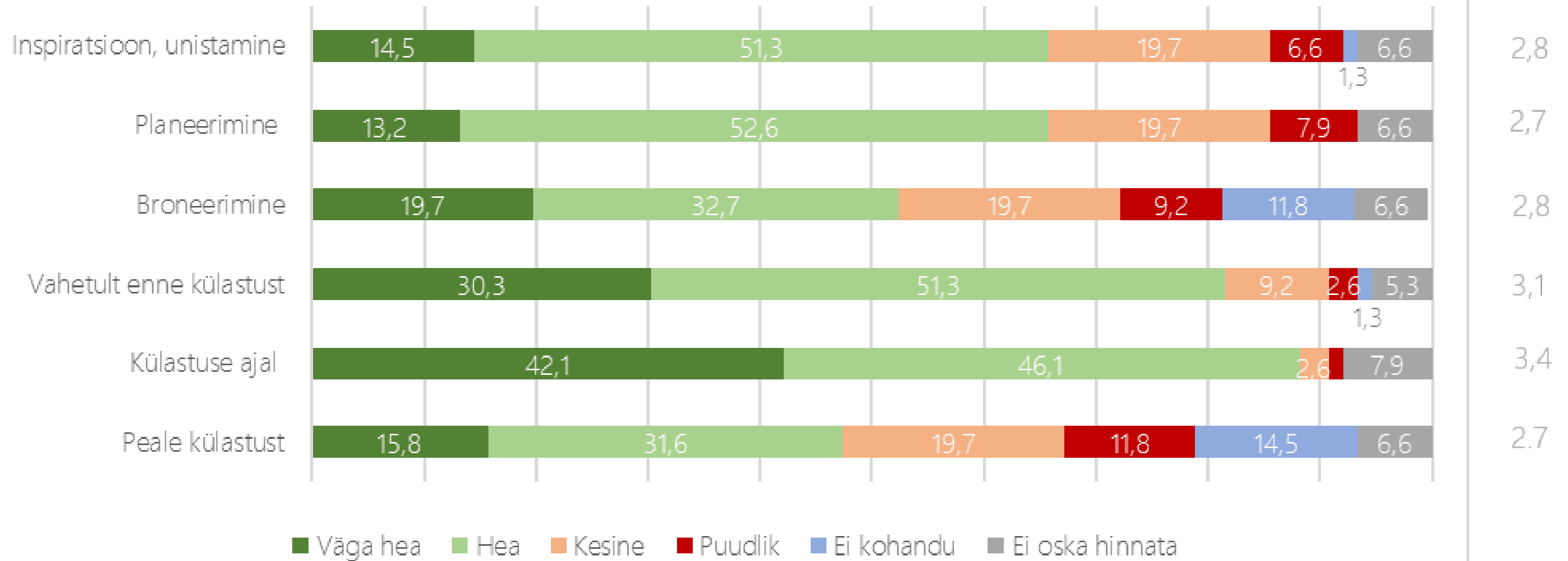
**Kliendikogemus  
on kliendi subjektiivne vastus  
tema otsesele või kaudsele  
kontaktile organisatsiooniga  
sihtkohaga.**

# Külalislahkuse mõistmine



Küsimus: "Milline on Teie hinnangul erinevate klienditeekonna etappide olukord KÜLALISTE silmade läbi?" (%)

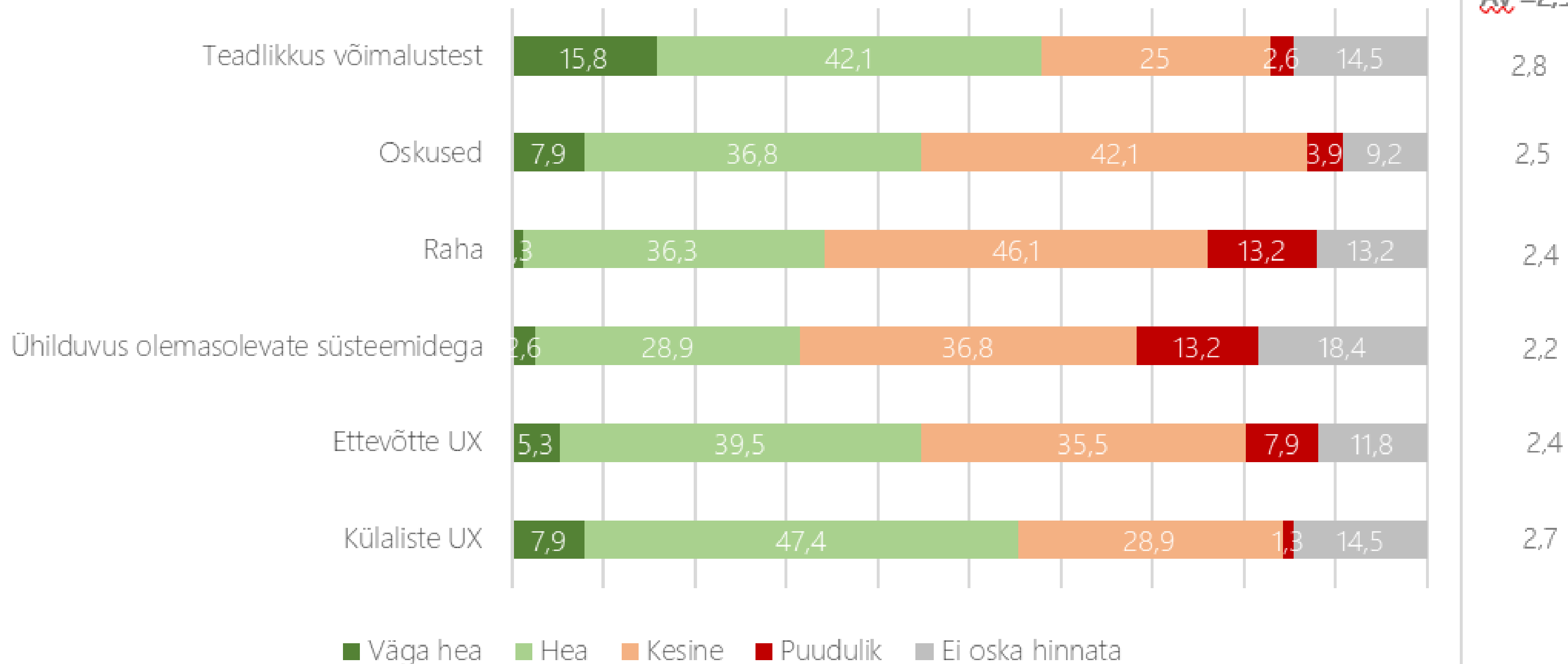
Av=2,9



76 ettevõtet

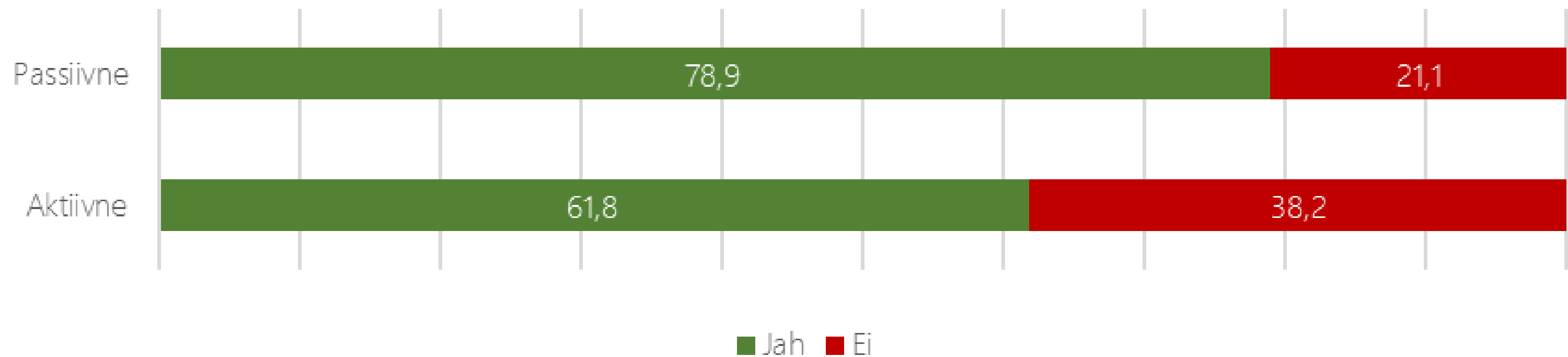
### Digilahendus ja hinnang. Kokku. %

A<sub>y</sub> = 2,5

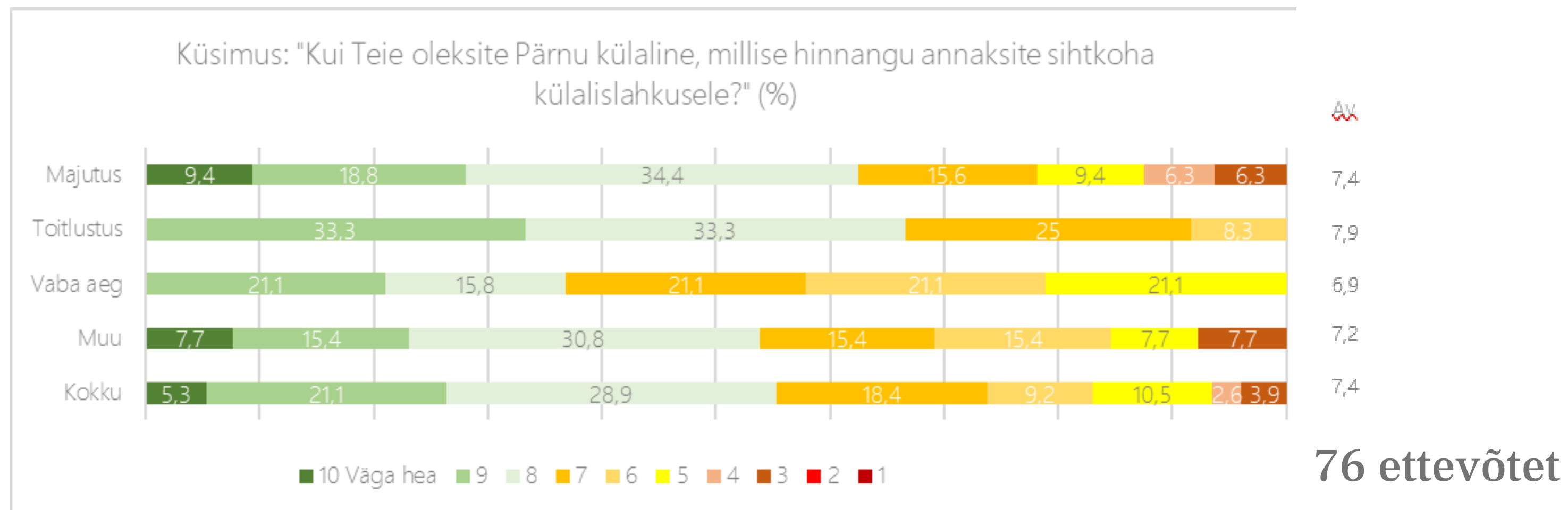
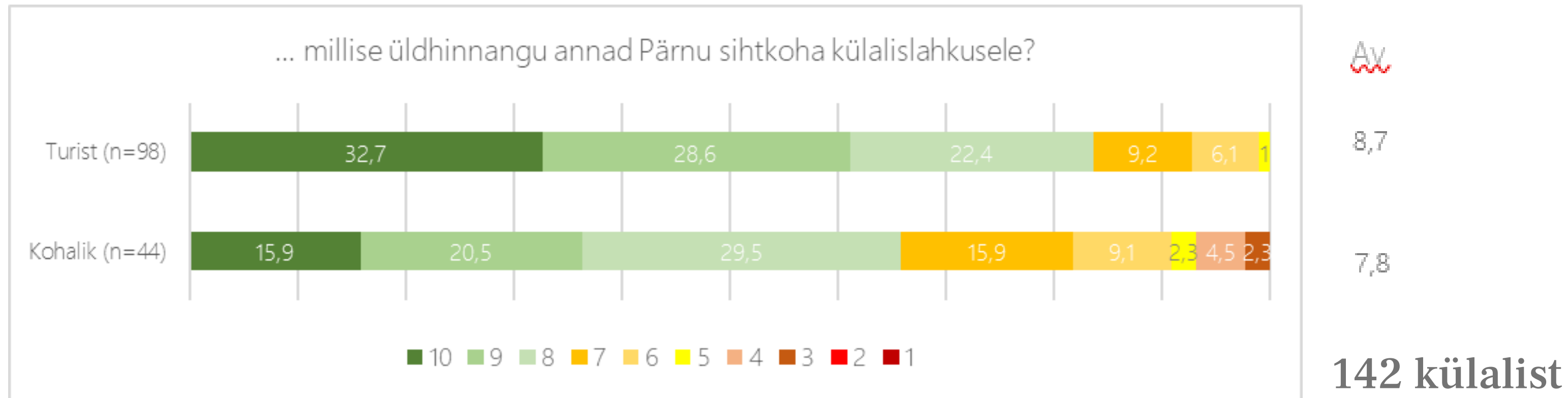


**76 ettevõtet**

Küsimus: „Kas pakute oma külalistele lisaväärtust läbi partnerite pakkumiste?“ (%)



76 ettevõtet





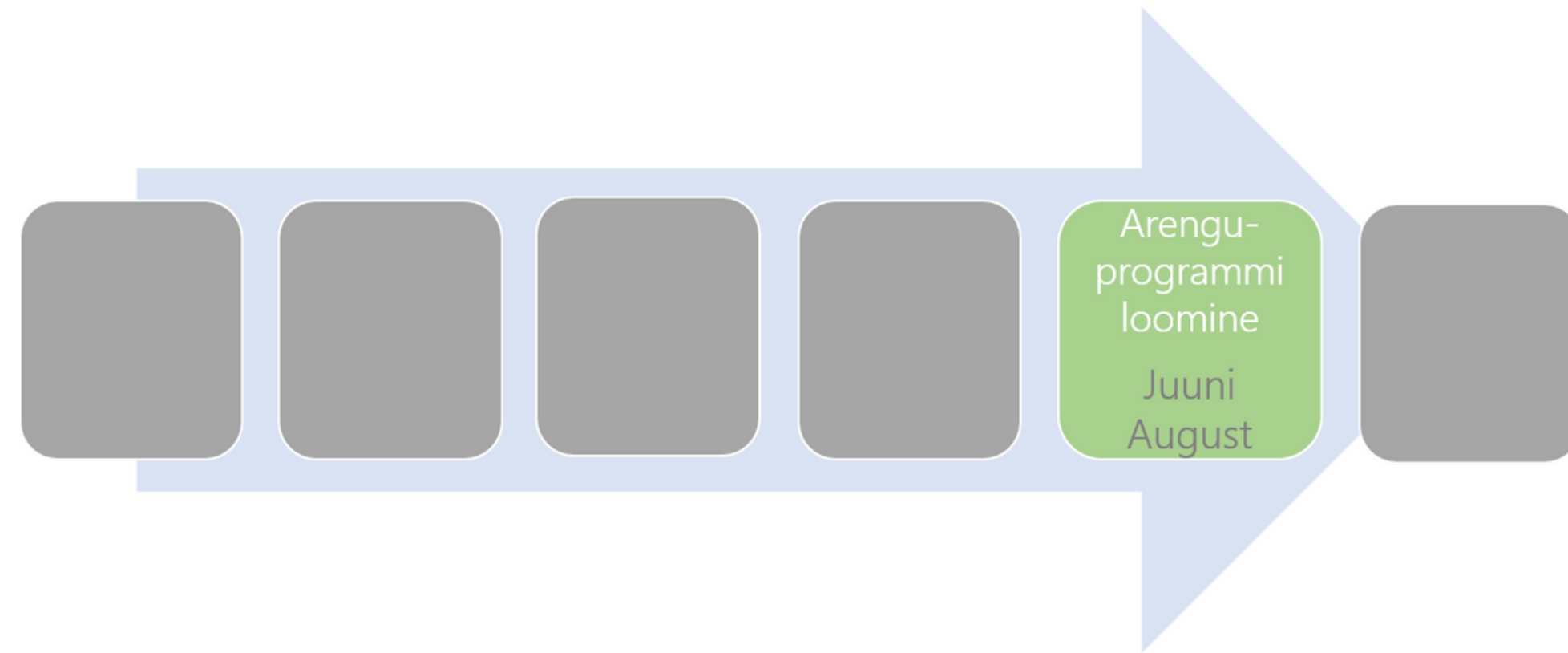


A man with glasses and a dark vest over a light-colored shirt is smiling and looking to his right. He is holding a tablet computer. The background is a blurred office space with white partitions and a person working at a desk in the distance. The overall image has a semi-transparent dark overlay.

# Programm

**Kliendikesksus on  
ettevõtte mõtestatud toimimise  
viis.**

**Jätkusuutlikkuse võti**



- **Uuringust välja koorunud fookused ja arenguvajadused**
- **Intervjuudelt kogutud ideed**
- **Koostöö Pärnu linna ja kahe ettevõttega**



# Arenguprogrammi osad

**Arenguprogrammi juhtimine**

**Kommunikatsiooniplaani raamistik**

**Programmi sihtrühmad**

**Programmi tegevused ja üldine tegevuste järjestus**

**Programmi indikaatorid**



# Arenguprogrammi sihtrühmad

- Pärnu ja Pärnumaa turismisektori **ettevõtete omanikud ja juhtivtöötajad;**
- Pärnu ja Pärnumaa turismisektori **ettevõtete valdkondade juhid ja spetsialistid** (nagu näiteks: personalivaldkond, kliendikogemuse/klienditeeninduse valdkond, turundusvaldkond jne)
- Pärnu linna ja Pärnumaa **kohalike omavalitsuste juhid, turismivaldkonna ja personaliga seotud tegevusi koordineerivad töötajad.**



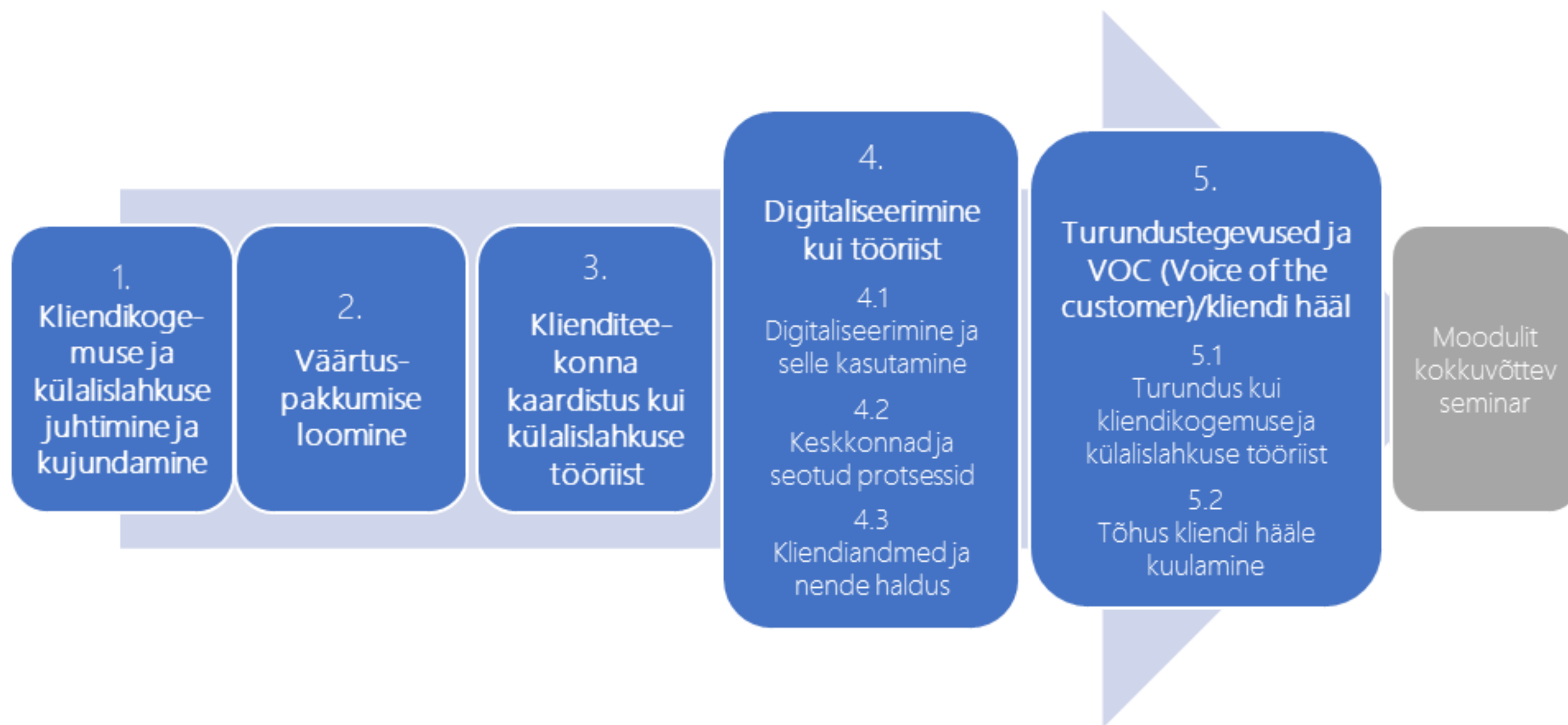
# Arenguprogrammi tegevused

1. Programmi tutvustavad ja kokkuvõtvad seminarid
2. Võrgustiku loomine, arendamine ning ühiseid pakkumisi toetavad tegevused
3. Koolituste I moodul - Kliendikogemus ja külalislahkus
4. Koolituste II moodul - Strateegiline kliendikesksus
5. Koolituste III moodul - Töötajakogemuse loomine



# I koolitusmoodul.

## Kliendikogemus ja külalislahkus





# II koolitusmoodul.

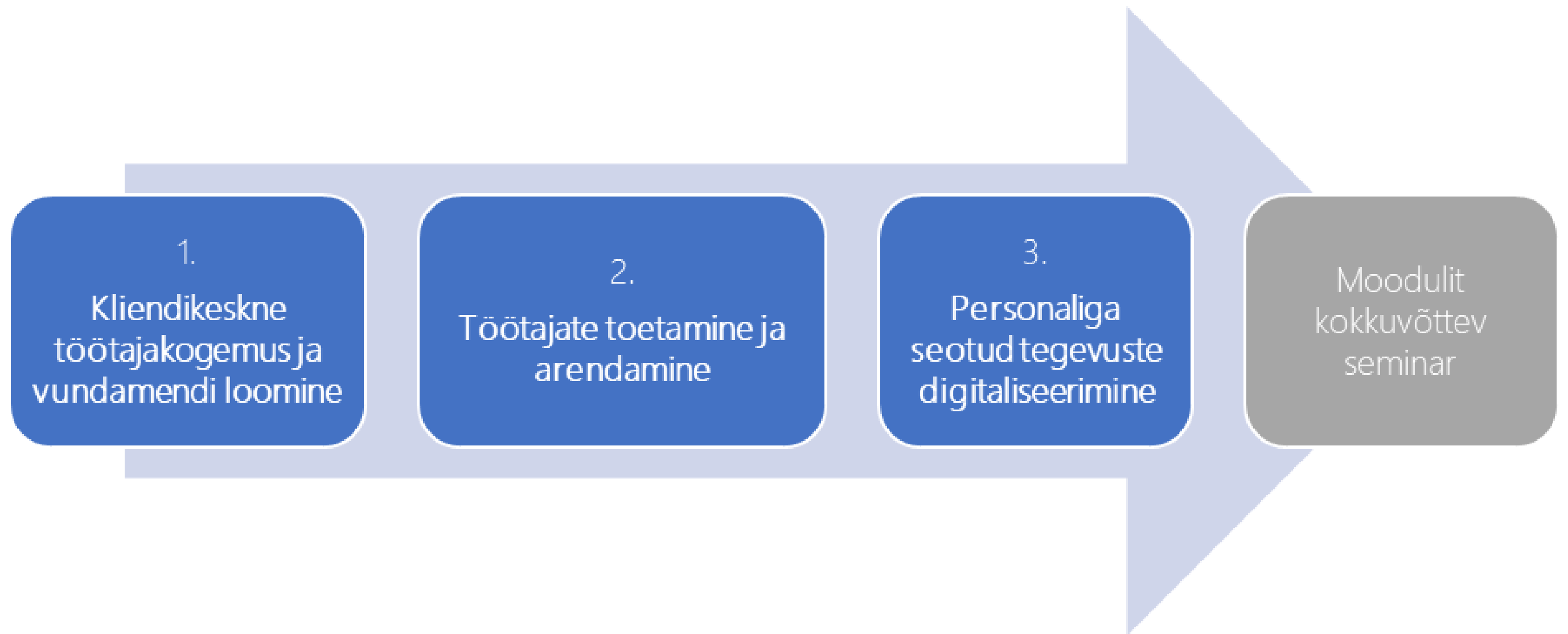
## Strateegiline kliendikesksus





# III koolitusmoodul.

## Töötajakogemuse loomine






# Soovituslikud indikaatorid

1. Pärnu ja Pärnumaa ettevõtete ja KOV-ide kliendikeskne toimimine
2. Programmis osalevate/osalenud ettevõtete arv või %
3. Programmis osalevate/osalenud KOV-ide arv või %
4. Osalenud ettevõtete ja organisatsioonide (KOV) tagasiside programmi tegevustele ja selle mõjule
5. Programmis osalevate ettevõtete ja organisatsioonide külastajate ning klientide tagasiside monitooring
6. Turismiinfokanalite (Visit Estonia, Visit Pärnu jne) monitooring + Külastajate rahulolu Pärnu ja Pärnumaa turismiteenuste kvaliteediga (ReviewPro, uuringud).

# Kokkuvõtvalt:

1. Programmi leadership on vajalik, et praegu kogutud sisendist ja tegevustest ka piirkonnale ja ettevõtete kasu tõuseks.
2. Koostöö ja partnerlus on võtmesõnaks.
3. Tuleb kaasata tegevustesse kliente. Koguda sisendit ka neilt ning kasutada seda ära nii piirkonna kui ettevõtete strateegilistes plaanides.
4. Tuua välja ettevõtete huvi- mida programm neile annab? Mis on nende jaoks stiimul, inspiratsioon ja kasu?
5. Pärnumaal on piisavalt teadmisi, mida jagada ja kasutada. Kasutage ära endi säravaid tähti ja tehke koostööd. :)



A photograph of a sandy beach with gentle waves in the background. In the foreground, a hand-drawn sun is visible in the sand, with a person's hand partially visible on the left side. The sun is drawn with a thick, dark line for the outer circle and a thinner line for the inner circle. The rays are drawn with short, straight lines radiating from the center. The text is overlaid in the center of the image.

“Pärnus on alati ilus ilm.  
Ka koleda ilmaga”

# Aitäh!

Meelis Kuuskler

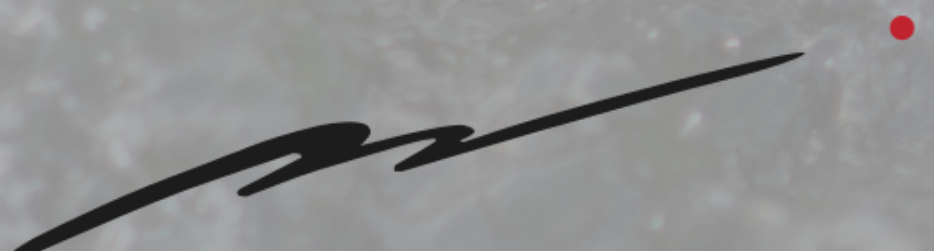
tel: 56619757

email: [meelis@hdpartnership.com](mailto:meelis@hdpartnership.com)

Katri Rohesalu

tel: 53406545

email: [katri@kliendikesksus.ee](mailto:katri@kliendikesksus.ee)



Kliendikesksuse arendus