

Esipuhe

Asiakaskokemusten tarkasteleminen henkilöstöjohtamisen näkökulmasta saattaa tuntua turhalta, sillä olemme tottuneet näkemään ne organisaatioiden eri funktioiden vastualueille kuuluviksi asioiksi. Ehkäpä tässä onkin näiden aiheiden tarkemman tarkastelun suurin syy. Olemme sokeutuneet niille kulttuurisille itsestäänselvyyksille, jotka olemme organisaatioissa ratkaisseet siirtämällä ne jonkin funktion vastuulle. Organisoitumista ei saisi kuitenkaan koskaan pitää selviönä, sillä silloin menetetään mahdollisuus saada tuoreita näkökulmia.

Asiakaskokemusten johtaminen on uusi johtamisnäkökulma, joka avaa silmiemme eteen lukuisia uusia mahdollisuuksia. Kun näitä mahdollisuuksia tarkastellaan henkilöstöjohtamisen näkökulmasta, lisääntyvät mahdollisuudet eksponentiaalisesti. Henkilöstöjohtamisen tuoma lisäarvo asiakaskokemusten johtamiseen tulee siitä, että organisaatiot voivat saada käyttöönsä koko henkilöstön voimavarat ja ideat.

Vaikka sekä henkilöstöjohtamista että asiakaspalvelua on tarkasteltu lukuisissa kirjoissa, ei näitä aiheita juuri ole yhdistetty. Lisäksi asiakaskokemusten johtaminen on suhteellisen uusi näkökulma myynnin ja markkinoinnin piirissä. Näistä syistä kirja tarpoo alueella, jota ei juuri ole käsitelty. Tämä on toisaalta luonut kirjan kirjoittamiseen haasteita, mutta samalla myös tuonut siihen oman kiehtovan lisänsä.

Olen saanut arvokkaita kommentteja kirjassa käsiteltyihin asioihin monilta henkilöiltä. Kiitän erityisesti dosentti Mikko Luomaa ja yrittäjä Jalmari Eklundia, jotka ovat lukeneet kirjan tekstit läpi ja antaneet suuresti arvostamiani näkemyksiä käyttööni.

Espoossa

Pauli Juuti