

Mikä muuttuu tämän päivän jälkeen?

Mikä vahvistuu entisestään?

Uudistuva ja kestävä
palveluliiketoiminta Kittilässä
-hankkeen aloitusseminaari

LEVIN KIPINÄPÄIVÄT

HULLU PORO, LEVI
TO-PE 10.-11.10.2024

OIVALLUSVIHKKO



Kipinäpäivien ohjelma

Brändi rakentuu kohtaamisissa

Olemme kaikki maailmassa palvelemassa toisiamme omalla ammattitaidollamme. Ritz-Carlton-hotellien työntekijät oppivat ensimmäisenä työpäivänä yhden asian: "It's not about you. It's about them." Kyse ei siis ole sinusta, vaan kyse on heistä. Asiakkaista. Haluamme tällä lauseella oivalluttaa sinua ymmärtämään, miten tärkeää on tarkastella omaa tekemistä asiakkaan näkökulmalta.

Asetu siis asiakkaan asemaan: millaisia ovat omat, parhaat palvelukokemuksesi asiakkaan roolissa? Mikä teki sinuun vaikutuksen? Löysitkö tietoa helposti? Miten sinua tervehdittiin? Yllätettiinkö sinut jollain kivalla tavalla kohtaamisen päätteeksi? Millainen olisi näiden kokemustesi perusteella hyvän kohtaamisen resepti?

Arvostus ansaitaan yksi kohtaaminen kerrallaan. Joskus kohtaaminen tapahtuu verkossa, joskus kasvotusten. Hyvistä kohtaamisista kerrotaan tarinoita eteenpäin. Niistä yhdessä syntyy ja vahvistuu Levin brändi, joka vetää puoleensa yhä uusia matkailijoita.

**Kirjoita tähän vihkoon oivalluksia
ja lupauksia itsellesi.**



**Euroopan unionin
osarahoittama**



LAPIN LIITTO

