

20060173

ASIAKKUUS-

AAPINEN



 TIEHALLINTO

08 TIEH/ASI

Tämän kirjan
omistaa:

Riitta Haavisto



TIEHALLINTO

Kirjasto

Asiakkuusaapinen on tehty havainnollistamaan Tiehallinnon johtokunnassa 30.9.2002 hyväksyttyä asiakkuusstrategiaa. Aapista ovat työstäneet Outi Ryyppö, Olli Haavisto, Kalevi Koivunen ja Sanni Rantala.



A-SI-A-KAS ON
TOI-MIN-TAM-ME
LÄH-TÖ-KOH-TA.

A

A-SI-A-KAS TIE-TÄ KÄYT-TÄÄ
TAIK-KA PA-PE-REI-TA TÄYT-TÄÄ.



AUTOILIJÄ
PYÖRÄILIJÄ
JALANKULKIJÄ
LIIKENNÖITSIJÄ
KULJETUKSEN TARVITSIJÄ
LUVANHAKIJÄ
TUTKIJA
VIRANOMAINEN
YHTEISKUNNALLINEN PÄÄTTÄJÄ





















A

A-SI-A-KAS-TAR-PEET

Asiakkaillamme on tieverkkoon liittyviä liikkumis-, kuljetus-, viranomaispalvelu- ja tietotarpeita.

A-SI-A-KAS-SUH-DE

Asiakassuhde on palveluhenkinen inhimillinen vuorovaikutussuhde, jonka tavoitteena on tyydyttää asiakkaan tarpeet.

A-SI-A-KAS-TYY-TY-VÄI-SYYS

Tyytyväinen asiakas on tyytyväinen ihminen. Meillä on myös yritys- ja yhteisöasiakkaita, mutta vuorovaikutuksessa olemme vain ihmisten kanssa.





KY-SY-VÄ EI JO-NOON JUU-TU,
EI-KÄ TIEL-LÄ TUR-HAAN SUU-TU.

T

TOI-MEK-SI-
AN-TA-JAM-ME ON
YH-TEIS-KUN-TA.

SUOMEN KANSA
KANSALAINEN
ÄÄNESTÄJÄ
EDUSKUNTA
KANSANEDUSTAJA
VALTIONEUVOSTO
MINISTERI
LIIKENNE- JA VIESTINTÄMINISTERIÖ

K

KAT-SE-LEM-ME KAH-TEEN SUUN-TAAN,
YK-SI-LÖÖN JA YH-TEIS-KUN-TAAN.



Toimeksiantajien kautta kanavoituvat sellaiset tieverkkoa koskevat tarpeet, jotka eivät ilmene asiakastarpeina. Asiakkaiden ja yhteiskunnan tarpeiden yhteensovittaminen käytännössä on Tiehallinnon tehtävä.

P

PAL-VE-LUN-
TUOT-TA-JAL-LE
ME O-LEM-ME
A-SI-A-KAS.



TIENRAKENTAJA
SUUNNITTELIJA
TUTKIJA
KONSULTTI



P PAL-VE-LUN KUN TIEL-LE TILAA, SUH-DET-TA EI JÄL-KI PI-LAA.

Olemme tilaajavirasto, joka tilaa palveluita omille asiakkailleen.

T

TI-LAA-JA

Tilaamme tienrakennus- ja tienpitopalvelut sekä tarvittavat tietopalvelut ulkopuolisilta toimittajilta kilpailuttamalla hankkeet vapailla markkinoilla.

V

VAS-TUU

Vastaamme tilaamiemme palvelujen laadusta asiakkaillemme ja niiden hinnasta toimeksiantajillemme.

Tieverkon keskeisenä tilaajana vastaamme myös siitä, että palveluiden markkinat kehittyvät yhteiskunnan kokonaisedun mukaisesti.

LII-KEN-NE-JÄR-JES-TEL-MÄ



TIE, VE-SI, IL-MA, RAI-TEET,
YH-TEI-SET ON MEIL-LÄ AI-KEET.

Tasavertaisia yhteistyökumppaneitamme ovat kaikki, jotka kehittävät kanssamme tieverkkoa tai liikennejärjestelmää kokonaisuudessaan.

Teemme kumppaniemme kanssa yhteistyötä koko liikennejärjestelmän hyväksi yhteiskunnan ja asiakkaittemme eduksi.



K

KUMP-PA-NIM-ME
KUU-LU-VAT SA-MAAN
JÄR-JES-TEL-MÄÄN.

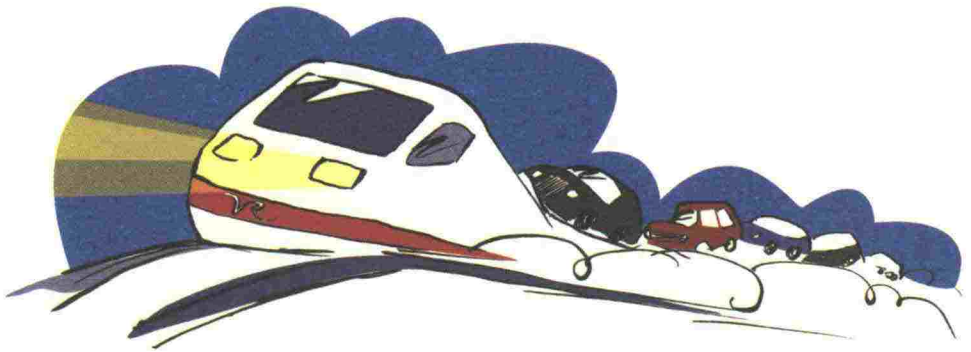
RATAHALLINTOKESKUS
MERENKULKULAITOS
ILMAILULAITOS
AJONEUVOHALLINTOKESKUS
LÄÄNIT
KUNNAT
MAAKUNNAT
YHDISTYKSET
EDUNVALVOJAT
YMPÄRISTÖKESKUKSET

H

HY-VIN-VOIN-NIN RA-KEN-TA-MI-NEN

PALVELUNTUOTTAJAT
KUMPPANIT
TOIMEKSIANTAJAT
1000 TIEHALLINTOLAISTA
ASIAKKUUSPROSESSI

Kehittämällä arverkostomme toimintaa ja vuorovaikutusta tuotamme lisäarvoa eli lisää hyvinvointia asiakkaillemme ja koko yhteiskunnalle.



V VER-KOS-TO KUN YH-TEEN PE-LAA,
LI-SÄÄ HY-VIN-VOIN-TI-A SE KE-LAA.

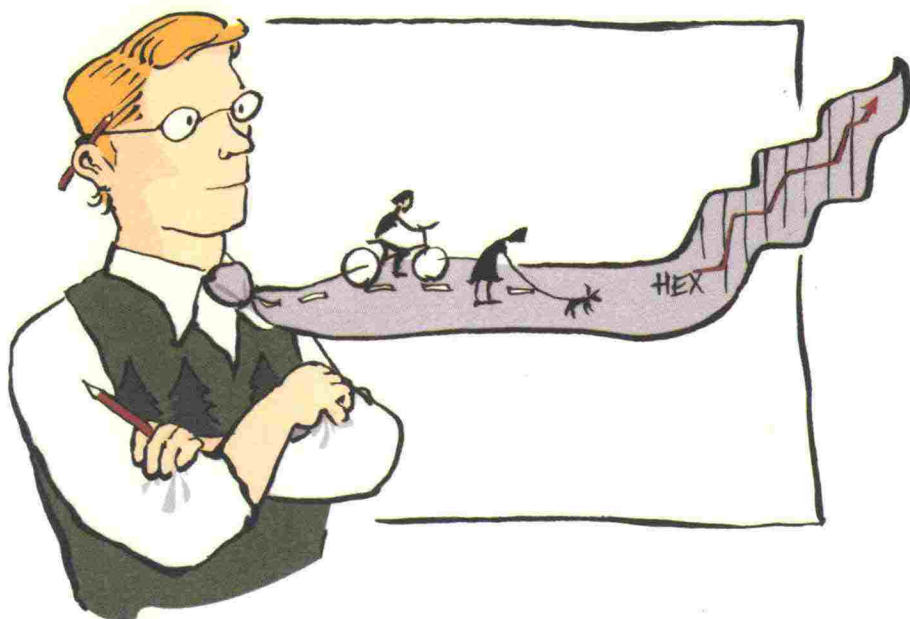
O

O-LEM-ME TIEN-PI-DON A-SI-AN-TUN-TI-JA

Vastaamme tienpidosta arvostettuna asiantuntijana.
Tunnetta tieverkon toiminnan, kustannukset ja vaikutukset.

Osaamme tilata tienpitopalvelut kilpailuilta markkinoilta
yhteiskunnan edun mukaisesti.

Osaamme vuorovaikutuksen kaikkien sidosryhmiemme kanssa.
Tunnetta koko liikenneverkon merkityksen kansalaisten ja
yhteiskunnan hyvinvoinnille.



TUN-NEM-ME TAR-PEET JA
TIE-DÄM-ME TÄÄN,
NÄIN TIES-TÖL-LÄ TAR-PEI-TA
TYY-DY-TE-TÄÄN.

S

SI-DOS-RYH-MÄT

ASIAKAS
PALVELUNTUOTTAJA
KUMPPANI
TOIMEKSIANTAJA



VUO-RO- VAI-KU-TUS

VIESTINTÄ
TOIMINTA
PALAUTE
ASENNE
TUNNE



A-SI-A-KAS ON MEI-DÄN JUT-TU,
EN-NEN OU-TO, NYT JO TUT-TU.

Vuorovaikutuksemme on asiakaslähtöistä, asiakkaan näkökulmasta lähtevää.

Jotta osaisimme asettua paremmin asiakkaan asemaan, me tutkimme asiakastarpeita, keräämme ja analysoimme asiakaspalautetta sekä kehitämme järjestelmällisesti vuorovaikutus-, yhteistoiminta- ja viestintätaitojamme.

Tavoitteenamme on palveluumme tyytyväinen asiakas ja avoin yhteistyö.

