



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Kansainvälinen Liiketoiminta	Päivämäärä	30.10.2005
Tekijä(t)	Johanna Ryttyläinen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	80
Otsikko	Asiakaspalvelun laadun merkitys tuotantoyksikölle: Case Ligno Tech Finland Oy		
Ohjaaja(t)	Esa Stenberg, Eriikka Paavolainen		

Tiivistelmä

Yritysten välisessä kaupankäynnissä asiakaspalvelu on ensiarvoisen tärkeää, sillä vaihdon ydin toimialasta riippumatta on nimenomaan palvelu. Valmistavassa teollisuudessa on vaikeata saavuttaa kestävää kilpailuetua, joka perustuisi esimerkiksi pelkkään tuotantoteknologiaan. Tämä on eräs syy siihen, miksi enenevässä määrin kiinnitetään huomiota lisäarvoa tuottaviin palveluihin, ja niiden avulla haettavaan kilpailuun.

Tämän tutkimuksen peruslähtökohtana on valmistavan yrityksen tuottama kokonaislaatu sekä asiakaspalvelun merkitys teollisuusyritykselle. Erään näkemyksen mukaan kokonaislaatuun kuuluu tekninen, sosiaalinen ja taloudellinen ulottuvuus. Teollisuusyrityksessä tekninen ulottuvuus koskee tuotteen laatua, sosiaalinen ulottuvuus palvelun laatua ja taloudellinen ulottuvuus mittaa laadun kustannuksia, sekä siitä saatavaa hyötyä. Erilaisten laatujärjestelmien mukaisesti asiakaspalvelulähtöisyyden tulisi näkyä koko yrityksen toiminnassa, ei vain varsinaisella asiakaspalveluosastolla.

Asiakaspalvelun laadun kannalta tuotantoyksikön asema osana suurempaa konsernia ei välttämättä ole helppo kun esimerkiksi päätökset asiakasstrategiasta ja tuotekehityksestä tehdään yrityksen ulkopuolella. Tapausyrityksen pitäisi kuitenkin huolehtia asiakassuhteista ja pitää asiakkaat tyytyväisinä, vaikka päätökset tehdään muualla. Tämän tutkimuksen tarkoituksena onkin löytää uusia näkökulmia ja ratkaisuja tutkimuksen kohteena olevan teollisuusyrityksen toimintatapoihin ja niiden mahdollisiin ongelmakohtiin

Asiakaspalvelun laadun merkitystä ei tule koskaan väheksyä valmistavassa yrityksessä. On erittäin hyvä, että asiakaspalvelua ja sen merkitystä valmistaville yrityksille on alettu tutkia aikaisempaa enemmän. Tämän kaltainen kehitys on tarpeellista siksi, että itse itseään myyvät tuotteet ovat todella harvinaisia. Hyvää ydintuotetta tukeviin palveluihin tulee panostaa myös teollisuudessa. Sen sijaan turhia kustannuksia ja vain vähän katetta tuovia lisäpalveluita on syytä välttää.

Asiasanat	Teollinen asiakaspalvelu, asiakaspalvelun laatu
Muita tietoja	