



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Ltt, markkinointi	Päivämäärä	7.4.2008
Tekijä(t)	Nina Wiio	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	70s + liitteet 5s.
Otsikko	Valtuuttaminen asiakassuhteen elvytykseen Case Finnair Oyj		
Ohjaaja(t)	KTT Juha Panula KTL Arja Lemmetyinen		

Tiivistelmä

Yritys ei aina kykene toteuttamaan palvelulupaustaan. Jotta asiakas ei menettäisi luottamustaan ja yritys asiakasta, on asiakassuhde elvytettävä. Tutkielmassa kartoitetaan asiakassuhteen elvytysprosessin onnistumisen edellytyksiä ja valtuuttamisen vaikutuksia työ- ja asiakastyytyväisyyteen. Tapaus Finnair Oyj kuvaa asiakassuhteen elvytyksen ja valtuuttamisen käytännön toteutuksia lentoyhtiön matkustamopalvelussa.

Laadullisen tapaustutkimuksen aineistonkeruumetodina on käytetty osallistuvaa havainnointia, teemahaastatteluita sekä valmiin dokumenttiaineiston tutkimista. Kannattavin ratkaisu lentoyhtiölle matkustamopalveluun liittyvissä tilanteissa on lentoemännän tai purserin suorittama asiakassuhteen välitön elvytys. Onnistuakseen elvytyksessä etenkin kokemattomat lentoemännät kaipaivat valtuutuksien tarkempaa määrittelyä.

Standardoiminen edesauttaisi myös palvelun tasalaatuisuutta ongelmatilanteissa. Joustavaa valtuutusstrategiaa käyttäen olisi mahdollista syvemmän valtuutuksen ja selkeämmän ohjeistuksen avulla saavuttaa korkeampi työ- ja asiakastyytyväisyys.

Asiasanat	Valtuutus, laatu, luotettavuus, asiakastyytyväisyys, työtyytyväisyys
Muita tietoja	