

LUONTOPERUSTAISISTA PALVELUISTA VIESTINTÄ

Sote- ja kasvatusalalle

SISÄLLÖT

- Käytä asiakastahoille palveluun soveltuvaa ammatillista kieltä.
- Rääätälöi viestintä asiakasryhmän mukaan.
- Välitä sanoma selkeästi ja ymmärrettävästi sekä erotaudu rohkeasti.
- Kuvaamisesta ja niiden käytöstä soveltava asiakkaiden kanssa.

KANAVAT

- Toimi niissä kanavissa, joita kohderyhmäsi käyttävät.
- Seuraa ja hyödynnä kanaviesi analytiikkaa.
- Ylläpidä kanaviasi aktiivisesti. Arkipäiväinenkin sisältö on usein riittävää.
- Suunnittele sisäisen viestinnän kanavat yhdessä henkilöstön kanssa.

RESURSSIT

- Käytä viestintäresurssisi niihin toimiin, joilla tavoitat asiakkaasi.
- Kaikkialla ei tarvitse olla eikä kaikkea ei tarvitse tehdä itse.
- Ole sinnikäs - uudet asiakkuudet voivat syntyä viikoissa tai vuosissa.
- Varaa aikaa asiakasorganisaatioiden yhteyshenkilöiden etsimiseen ja tietojen ylläpitämiseen.

VIESTINNÄN TÄRPI

Pidä omat yhteystietosi ajan tasalla



Ole tavoitettavissa ja reagoi yhteydenottoihin



Suunnittele akuuttien muutostilanteiden viestintä



Erota viestinnässä palvelun maksaja ja käyttäjät



Vaikuta asiakkaiden kokemuksiin, tieto liikkuu puskaradiolla



Varmista tiedonkulku, asiakastietoja on saatavilla rajatusti



VIESTINNÄN SIDOSRYHMÄT

ASIAKKAAT

OMAISET

ASIAKKAIDEN OHJAAJAT

HANKINTA-YKSIKÖT JA -HENKILÖT

OMA HENKILÖSTÖ

ALIHANKKIJAT

KUMPPANIT

VIRANOMAISET

KEHITTÄJÄT JA TUTKIJAT

PAIKALLISET VERKOSTOT JA YHDISTYKSET