

ANNE KALLIOMÄKI

TARINALLISTAMINEN

Palvelukokemuksen punainen lanka

TALENTUM 2014

Copyright © 2014 Talentum Media Oy ja Anne Kalliomäki

ISBN: 978-952-14-2045-0

ISBN: 978-952-14-2046-7 (sähkökirja)

Kansi: Sanna-Reeta Meilahti

Taitto: NotePad, www.notepad.fi

Paino: Print Best 2014 Viro

Anna palautetta kirjasta: www.talentumshop.fi

Sisällysluettelo

SAISIKO OLLA OLIPA KERRAN?	5
Yhdessä tarinanuotion äärellä	8
1 TARINALLISTAMINEN	13
1.1 Tarinallistaminen on kokonaisvaltaista	14
1.2 Mikä tahansa sisältö ei ole tarinaa	22
1.3 tarinat luovat elämyksiä	27
1.4 Tarinallistamalla parempaa tulosta	30
Tarinallistaminen tukee markkinointia ja myyntiä	33
2 BRÄNDI ON TARINA TOIMINNASSA	43
2.1 Palvelujen muotoilu tarinaksi	46
2.2 Markkinointi on palvelukokemusta	49
2.3 Tarina strategiana	53
2.4 Monikanavaista tarinankerrontaa	59
2.5 Asiakkaat mukaan luomaan tarinaa	60
2.6 Tarina siltana	64
3 MITEN TARINALLISTETAAN?	73
3.1 Stooripuu ja tarinaelementtien löytäminen	79
Juuret ovat aitoja timantteja	81
Puun runko on asiakas	82
Maan tasolla tuotteet ja palvelut	87
Oksistossa kasvaa tarinaelementtejä	87
Kiteytä ja valitse	92
3.2 Tarinaidentiteetin käsikirja kiteyttää	95
Ydinviesti/päiväittäjä	102
Syntytarina/ydintarina	103
Hahmot	110
Teemat	117
Ajankuva	120
Tarina palvelukokemuksena	122

3.3	Palveluympäristö	130
	Tarinanäyttämö.....	132
	Esineillä kertominen	134
	Tarina tukee moniaistista kokemista	136
	Pysyvä ja muuttuva tarinanäyttämö	141
4	PALVELUN TARINAKÄSIKIRJOITTAMINEN	149
4.1	Käsikirjoittamisen prosessi	150
4.2	Stooripuu jälleen apuna	154
	Palvelun Stooripuun juuret ovat palvelun ydin	156
	Palvelun Stooripuun runko on toiminnan taso	156
	Palvelun Stooripuun oksistoon kirjataan tarinaelementit	158
4.3	Hahmottele toiminta tarinaksi	161
4.4	Tee tarinasta tiivistelmä	163
4.5	Järjestä palvelukohtaukset luetteloksi	165
4.6	Kirjoita palvelun tarinakäsikirjoitus	168
	Formaatti	169
	Roolit – asiakkaat ja asiakaspalvelijat.....	171
	Dramaturgia avuksi.....	173
	Hyödynnä myös myyttejä	180
	Palvelun tarinakäsikirjoittamisen tueksi	183
	Hyödynnä kuvakäsikirjoitusta	186
4.7	Kertaus: palvelun tarinakäsikirjoittaminen.....	188
5	TARINAKÄSIKIRJOITUKSESTA TOTEUTUKSEEN.....	191
5.1	Laaduntarkkailu	193
	SBSD-lomakkeen käyttöohjeet.....	195
5.2	Kohti uudenlaista palvelukulttuuria.....	199
5.3	Ydin löytyy inhimillistämisestä	202
	PUNAISEN LANGAN METSÄSTÄJILLE JA MENESTYKSEN TEKIJÖILLE	207
	LÄHTEET	211
	LIITTEET	217
	SBSD-evaluation menetelmän lomake.....	217
	Tarinallistamisen opas (tiivistelmä prosessista)	219