



StoraEnso

# Miten metsänomistajan toiveet päätyvät työn toteuttajalle

Antti Rantanen  
Palvelupäällikkö  
Stora Enso Oyj

**The renewable materials company**



## Metsäomaisuuden hoidon toiveet ja tavoitteet

- **Toiveet koko metsäomaisuuden hoidon osalta**
  - Pitkäkestoissa asiakassuhteissa helpompi toteuttaa → Suunnitelmat pidemmällä aikaperspektiivillä
- **Toiveet yksittäinen työkohteen osalta**
  - Varianssia toiveiden osalta on runsaasti. Yleisimmät:
    - Toteutusajankohta
    - Jäävä puusto
    - Viestintä
    - Toteuttaja



# Positiivisen asiakaskokemuksen rakentuminen

- **Metsänomistajalla on jokin mielikuva ostetusta tuotteesta tai palvelusta** → Toteutuksen ja odotusten kohtaaminen on isossa roolissa asiakaskokemuksen rakentumisessa
- **”Tiedä mitä tilaat”**
  - Metsäasiantuntijan ja metsänomistajan keskusteluissa tulee selvittää tavoitteet metsäomaisuuden hoitoon sekä siihen liittyvät tarpeet
    - Toiveita pitää kuunnella ja mahdollisuuksien mukaan niihin vastata. Metsäammattilaisen vastuulla on kuitenkin tuoda ammattilaisen näkemys esitettyihin toiveisiin (lait ja sertifiointit, tuhovaikutukset ym.)
    - Metsäasiantuntijan ei pidä luvata mitään sellaista, josta ei voi olla varma
      - Selvitetään mahdollisuudet ennakkoon
      - Joskus pitää sanoa myös ei
  - Sopimusta tehtäessä asiakkaan on tiedettävä, mitä tilauksella saa ja mitä ei
    - Selkeä tuotekuvaus
    - Olettaminen on vaarallista ”Kyl se varmaan tän tietää...”
      - Metsänomistaja ei välttämättä tiedä, mitä hän ei tiedä → Ei osaa kysyä
      - Esim. jatkuva kasvatus vs. avohakkuu



# Asiakkaan toiveiden kulkeutuminen sopimuksen teosta toteutukseen

- **Toiveet jo sopimuksen teon hetkellä**
- **Toiveet metsänomistajalta metsäasiantuntijalle ja hänen kautta toteuttajalle**
  - Ei ulkoisteta ohjeistamista asiakkaalle → Urakanantaja on vastuussa työmaasta ja mm. sen turvallisuudesta
- **Sopimuksen teon ja toteutuksen välissä saattaa olla useampiakin henkilöitä/välivaiheita**
  - Ohjeistus kirjallisena sekä tarvittavin karttapiirroksin → Tavanomaisesta poikkeavat vaatimukset kirjattava selkeästi
    - Työt toteutetaan metsänhoidon suositusten mukaisesti
    - Työohjeet luettava ennen töiden aloitusta
  - Suullisessa ohjeistuksessa aina rikkinäisen puhelimen vaara





StoraEnso

## Menihän kaikki niin kuin sovittiin?

- **Välitön viestintä, jos toteutuksessa ei pystytä noudattamaan ohjeistusta**
  - Mahdollisimman aikaisin, jotta ehditään reagoida tilanteeseen
  - Proaktiivisesti toteuttajalta työn tilaajalle
- **Palaute**
  - Palautekysely metsänomistajalle työn toteutuksen jälkeen: Menihän kaikki niin kuin sovittiin?
  - Palautteen välittäminen myös toteuttajalle
  - Toiminnan kehittäminen palautteen perusteella