

# Turvallisuuden viestintälupaus

## Turvallisuusviestintä

- ★ Minkälaista viestintää käytetään?
- ★ Mistä kanavista asiakas tavoitetaan?
- ★ Minkälaisilla sisällöillä vahvistetaan turvallisuudentunnetta?



## Asiakasprofiili

Kuka on asiakas?

Asiakas palvelunkäyttäjänä

Asiakas ja viestintä

## Mitä palveluun liittyviä turvallisuushuolia asiakkaalla on?

Esim. sosiaalisia, fyysisiä tai terveysturvallisuuteen liittyviä.



# Turvallisuuden viestintälupaus

Turvallisuuden viestintälupauksen avulla kuvataan, miten viestinnällä luodaan arvoa turvallisuudesta asiakkaalle.

## Miten



Aloita turvallisuuden viestintälupauksen tekeminen oikealta puolelta asiakasprofiilin kohdalta. Sen avulla lisäät asiakasymmärrystä ja astut asiakkaan maailmaan.



Mieti, mitä palvelunkäyttäjä ajattelee turvallisuudesta. Mitä turvallisuushuolia hänellä on?



Pohdi, miten asiakkaan turvallisuushuolia hälvennetään ja taklataan. Millä tyyllillä viestitään ja miten viestintää visualisoidaan? Mistä kanavista asiakas tavoitetaan? Mitkä viestinnän sisällöt edistävät palvelunkäyttäjän turvallisuudentunnetta?

Hyödyntämällä viestintälupausta saadaan turvallisuusviestintä vastaamaan asiakkaan tarpeita. Jokaiselle asiakasprofiilille tehdään oma turvallisuuden viestintälupaus.