

# TARINALLISTAMINEN



*Kuva: Asko Eerola*

LEADER

**Pohjois-Pohjanmaa**



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus



maaseuturahasto

# TARINALLISTAMINEN

Tarinalähtöisellä palvelumuotoilulla, **tarinallistamisella**, pyritään luomaan **elämyksellisempää ja merkityksellisempää** palvelukulttuuria. Palvelun tarinallistaminen tarjoaa asiakkaalle inhimillisen palvelukokemuksen sekä edesauttaa palvelun myyntiä ja markkinointia. Tarinallistamisella ei ole tarkoitus kertoa ainoastaan organisaation omaa tarinaa, vaan **asiakasta palvelemaan tarinakokemuksen avulla**. Tarinallistamisen tarkoituksena on, että asiakas pystyy samaistumaan palvelukokemukseen.

Asiakkaan tarinakokemus säilyy, mikäli tarinassa pitäydytään. Vaillinaisen tai alati muuttuva tarina horjuttaa palvelukokemuksen uskottavuutta.

Palvelukokemuksen tarinallistaminen pohjautuu **ydintarinaan**. Ydintarinaa luodessa voi heittäytyä fiktion vietäväksi tai hyödynittää ainoastaan faktatietoa. Tärkeitä on, että ydintarina on mielenkiintoinen ja saa asiakkaan kiinnostumaan palvelusta. Tarinalla on tarkoitus **erottaa** muista palveluntarjoajista!

## Lisätietoja:

- *Juhana Torkki (2014) Tarinan valta*
- *Anne Kalliomäki (2014) Tarinallistaminen*
- *Mervi Rauhala & Tarja Vikström (2014) Storytelling työkaluna*
- [www.popleader.fi/fi/yhteiset-hankkeet/palveluportaajat/materiaalipankki](http://www.popleader.fi/fi/yhteiset-hankkeet/palveluportaajat/materiaalipankki)

## Ydintarinan luominen

### 1. Tarinan alkutilanne:

- *Tarinan pääosan miettiminen:*  
*Mikä kuvaa parhaiten organisaatiota?*  
*Onko se hahmo/asia/esine?*

### 2. Organisaation esittely tarinan kautta:

- *Mitä organisaatio tekee?*
- *Miksi tehdään, mitä tehdään?*
- *Miten hahmo/asia/esine tuodaan esille tarinassa?*

### 3. Käännöksen tarinassa:

- *Millainen käänne tarinassa tapahtui?*
- *Miten käänne teki organisaatiosta sen, mitä se on?*

### 4. Ratkaisu:

- *Millainen asiakaslupaus tarinan kautta annetaan?*

### 5. Asiakkaan tuntemus palvelulupauksen lunastamisen jälkeen?



Kuva: Asko Eerola