

INNOVATIIVISUUS JA MYYNTI ASIAKKAAN VALTAKAUDELLA

PIA HAUTAMÄKI, KTT

#MYYNNINTOHTORI

#MYYNNINYLIOPETTAJA

#TAMK #YKAMPUS

TWITTER: @PIAHAUTAMAKI

TEEMAT

INNOVATIIVISUUS

Well done is better than well said. - Benjamin Franklin

MYYNNTI

Strive not to be a success, but rather to be of value. - Albert Einstein

ASIAKKAAN
VALTAKAUSI

Whatever you are, be a good one. - Abraham Lincoln

ASIAKKAAN MAAILMASTA

Lähde:
Hubspot
Research (2018)

82%

haluavat saman
kokemuksen
niin kuluttajina
kuin B2B-
ostajina.

2/3

haluavat
palvelun
nopeasti,
mieluiten heti
(max 10 min).

59%

heitä tulee
kohdella
yksilöllisesti
pohjaten
aikaisempaan.

Asiakkaista
sanovat,
että...

VASTUULLISUUS - ASENNE - INNOVATIIVISUUS



82% sanoo asiakas-
kokemuksen
olevan yhtä tärkeä
kuin tuote/palvelu



67% maksaisi
enemmän
hyvästä asiakas-
kokemuksesta



84% haluaa
luottamuksen
rakentumiseen
inhimillisyyttä

B 2 C 2 B
B 2 B 2 C

MEFFERT & SWAMINATHAN (2018)

MIKSI?

Sosiaalinen verkostoituminen eri kanavissa lisää ymmärrystä asiakkaiden tarpeista, ja se parantaa yksittäisten myyjien tulosta ja sitä kautta koko yrityksen tulosta (Rodrigues et al., 2016).

Positiivinen, yksilöity ja vilpitön sekä kokonaisvaltainen auttamisen kokemus vahvistaa asiakkaan sitoutumista yritykseen (Islam & Rahman 2016).

**VAHVAN ASIAKASKOKEMUKSEN
RAKENTAMINEN TULEE OLLA JOHDON
TÄRKEIN TAVOITE (!)**

(LEMON & VERHOEF 2016)

MITÄ?

1. Selvitä asiakkaan ostamisen matka, ostoprosessi ja kohtaamiset.

Kehitä verkkosivustoa/sisältöjä asiakkaan odotusten mukaan!

2. Valmenna ja kehitä koko organisaatiota huomioimaan asiakas inhimillisenä ihmisenä kohtaamisissa (F2F/digi).

3. Rakenna asiakkaalle personoituja polkuja (24/7) yhdistäen kerättyä dataa, robotiikkaa ja tekoälyä. Unohda muttu!

4. Huomioi yksilölliset tarpeet muutostilanteissa ja johda esimerkillä. Henkilöstön rooli on tärkeämpi kuin koskaan ennen. Valmenna ja keskity ihmiseen!

IF EVERYONE IS MOVING FORWARD
TOGETHER, THEN SUCCESS TAKES
CARE OF ITSELF.
- HENRY FORD

VERKOSTOIDU ROHKEASTI JA JATKETAAN
KESKUSTELUA!

LINKEDIN: WWW.LINKEDIN.COM/IN/PIAHAUTAMAKI

TWITTER: @PIAHAUTAMAKI

FACEBOOK: FACEBOOK.COM/PIA.HAUTAMAKI

#SUOMIKASVUUNMYNNILLÄ

#TAMK #YKAMPUS #TAMPERE3