



ASIAKASLÄHTÖISYYS KILPAILUETUNA

25.2.2025 | Motiva

KREAPAL

Alkusanat

- * **TERVETULOA!**
- * **OPPIMINEN** passiivinen vs. aktiivinen (opettaminen & tekeminen)
- * **AIKATAULU:** luento 13:10 – 15:25, tauko (14:30 – 14:45)
- * **MUUTA?**

Valitse sivupalkin näyttö



SANNA HELTTUNEN

Moderni strategiatyö,
palvelumuotoilu

-

Osakas
KREAPAL DESIGN
Oy:ssä

MOTTO

*"Asiakslähtöisyyttä ei voi
fuskata."*

PALVELUT:

STRATEGIA
PROJEKTIT

Uuden strategian tekeminen tai nykyisen toimeenpano OKR-mallilla.

STRATEGIA
SPARRAUKSET

Ulkopuolista näkemystä, osaamista ja ohjaamista strategisten muutosten aikaansaamiseksi.

PALVELUMUOTOILU

Uuden tai nykyisen palvelun kehittäminen, tuotteistus ja kaupallistaminen.

LUKUJA:

Perustettu
2017

Projekteja
+90

Valmennettua asiakasta
+3 000

fiksuttelua
0%

ASIAKKAITA:



Asiakkaista suosittelee

100 %

* Vuodesta 2022 alkaen, jokaisen projektin asiakas on suositellut yhteistyötä kanssamme.

MISTÄ TÄNÄÄN PUHUTAAN?

- * **ASIAKASKOKEMUS:** mitä ja miksi?
- * **ASIAKASYMMÄRRYS MAHDOLLISTAA ASIAKASLÄHTÖISYYDEN**
- * **ASIAKASLÄHTÖISYYS KILPAILUETUNA**
- * **PALVELUPOLKU:** jokaisen organisaation tärkein työkalu 2020-luvulla
- * **ARVOLUPAUS:** mitä ja miksi?

ASIAKASKOKEMUS

ASIAKASKOKEMUS: mitä ja miksi

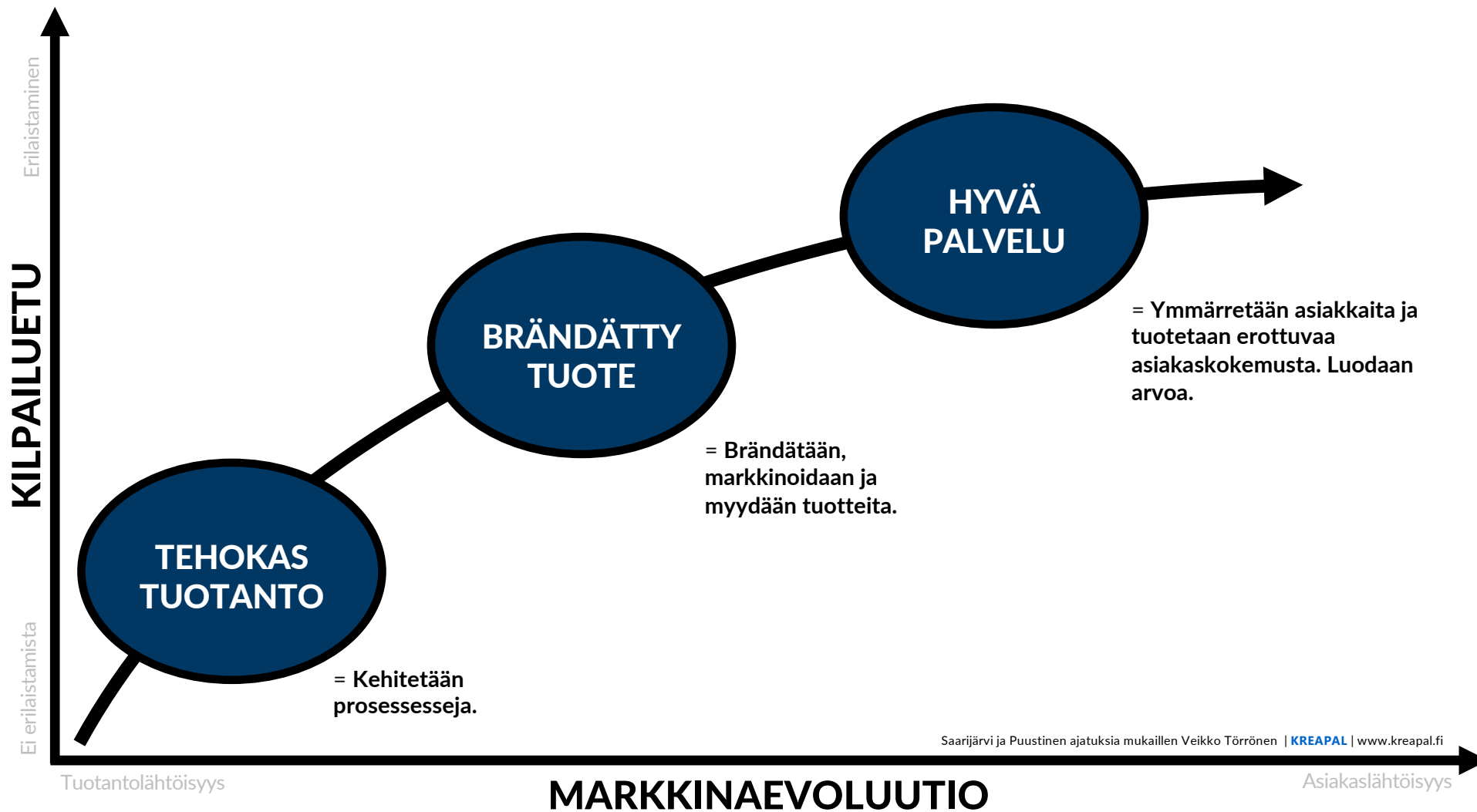


KREAPAL

Miksi asiakaskokemus? Miksi Nyt?



KREAPAL



Asiakaskokemuksesta

2/3

on tunnetta

KREAPAL



80% toimitusjohtajista
uskoo yrityksensä
palveluiden tuottavan
hyvää asiakaskokemusta.

80/8

8% heidän
asiakkaistaan on samaa
mieltä.

KREAPAL

**”Asiakaskokemus on kaikkien kohtaamisten,
mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas
muodostaa vuorovaikutuksesta organisaation
kanssa”**



ENNEN

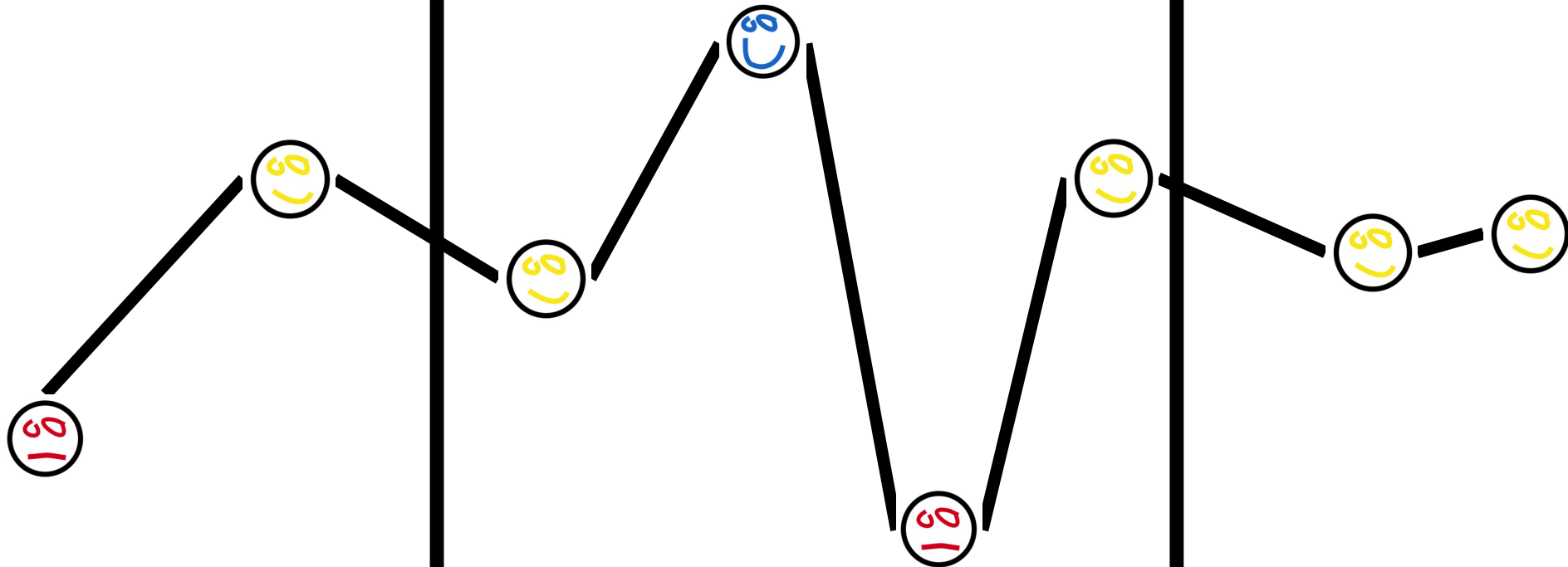
> Tiedonhaku, vertailu, harkinta, ostopäätös jne.

AIKANA

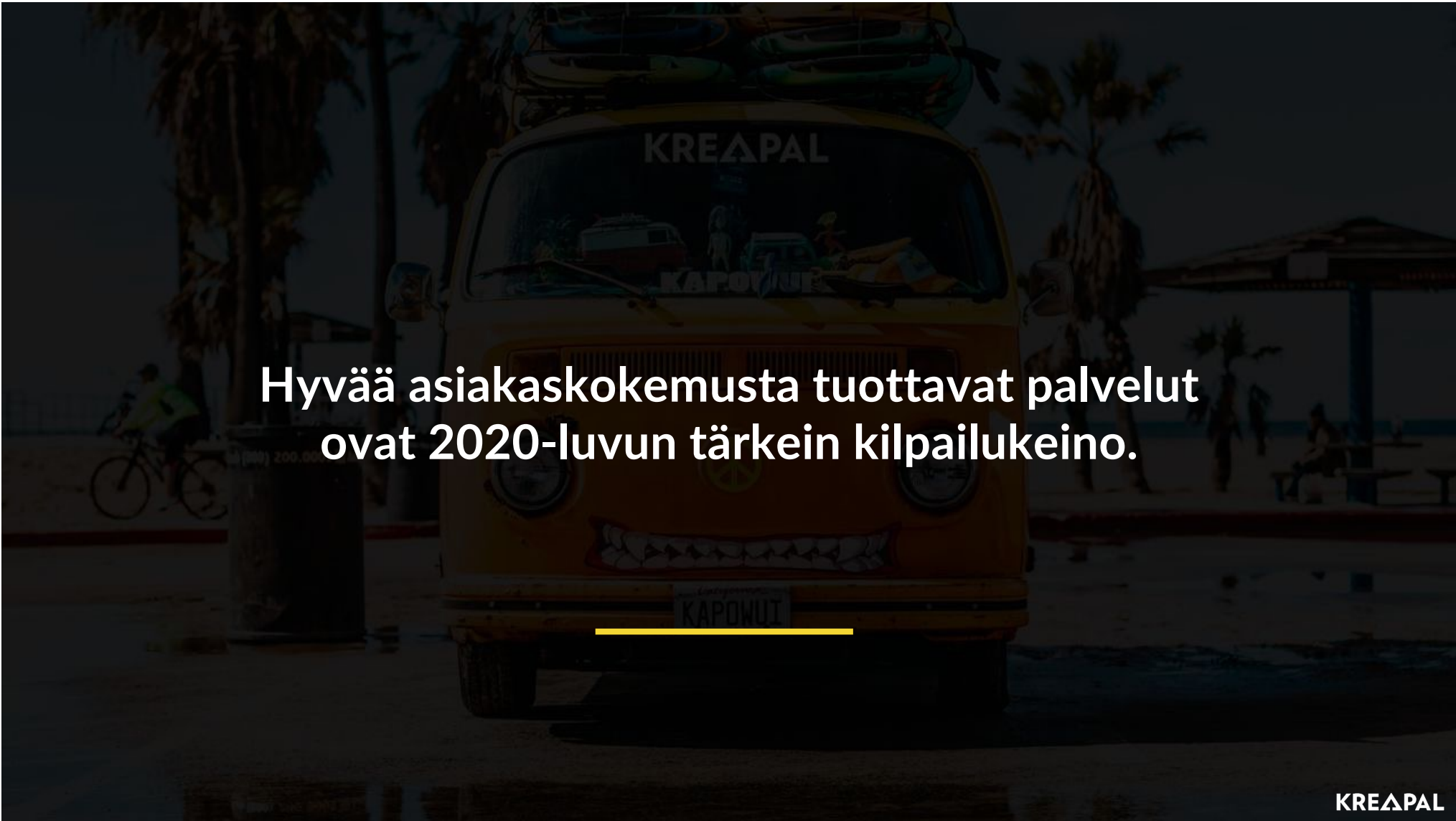
> Käyttöönotto liittyvät valinnat, käyttäminen jne.

JÄLKEEN

> Palautteenanto, suosittelu, uudelleen ostaminen jne.



”Asiakaskokemus on kaikkien kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas muodostaa vuorovaikutuksesta organisaation kanssa.”



**Hyvää asiakaskokemusta tuottavat palvelut
ovat 2020-luvun tärkein kilpailukeino.**

KREAPAL

ASIAKASLÄHTÖISYYS

ASIAKASYMMÄRRYS
MAHDOLLISTAA
ASIAKASLÄHTÖISYYDEN: **miten**



KREAPAL

MITÄ **JOKAINEN ORGANISAATIO HALUAA?**

Kehittää parempia palveluita:

- > Parempi asiakaskokemus
- > Parempi työntekijäkokemus
- > Parempi asiakaspysyvyys
- > Parempi tuottavuus

...



HAASTAJA

Yrityksesi myy tätä.

Asiakkaasi ostaa tätä.



Yrityksesi
potentiaalinen asiakas.

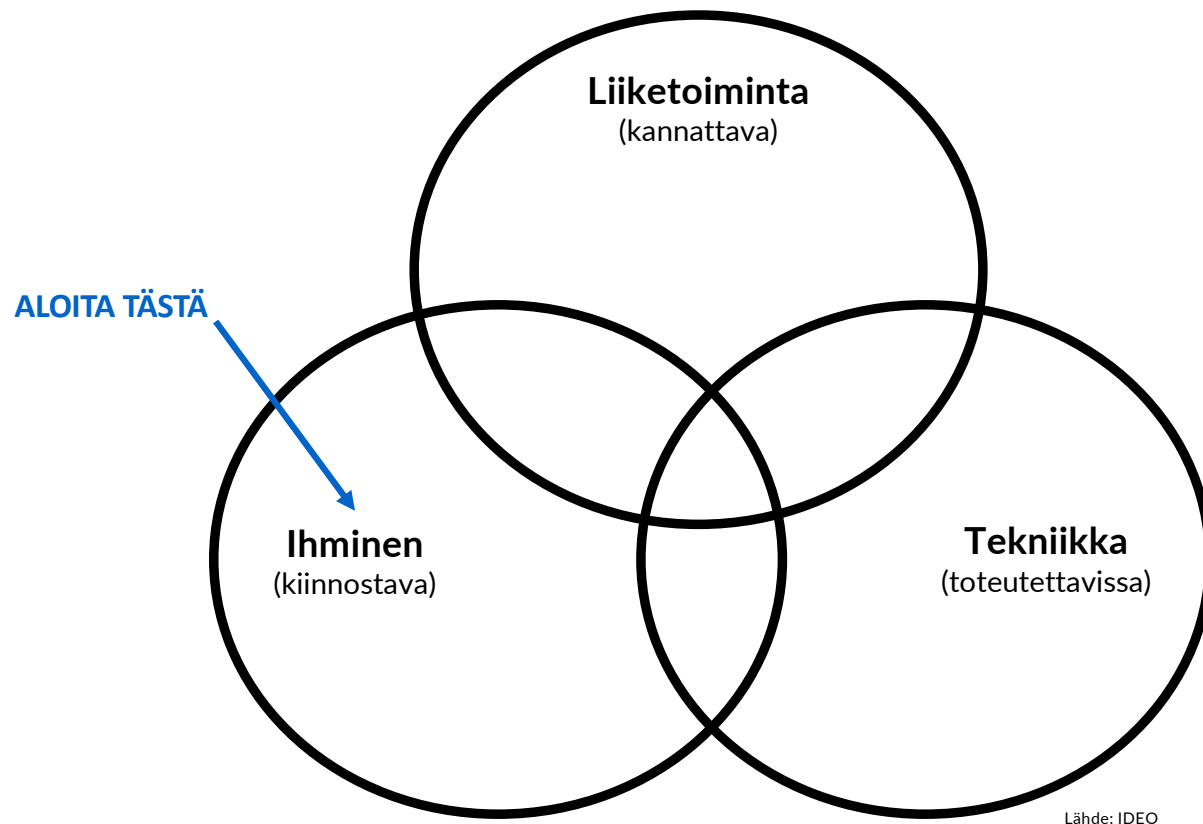
Yrityksesi tuote tai
palvelu.

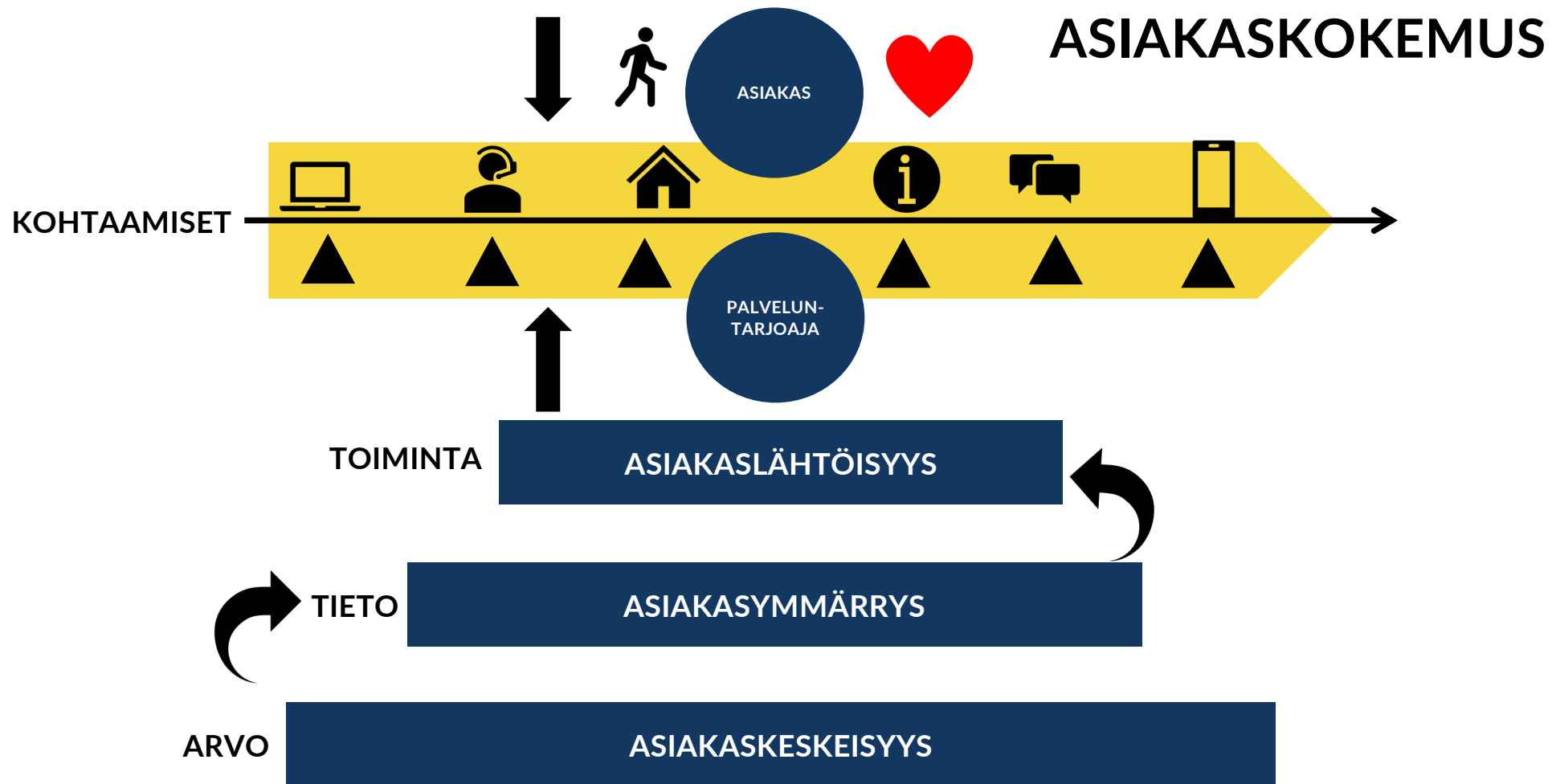
Kokemus ja hyöty, jonka yrityksesi
tuote tai palvelu tuottaa asiakkaalle.




PELASTAJA

KREAPAL

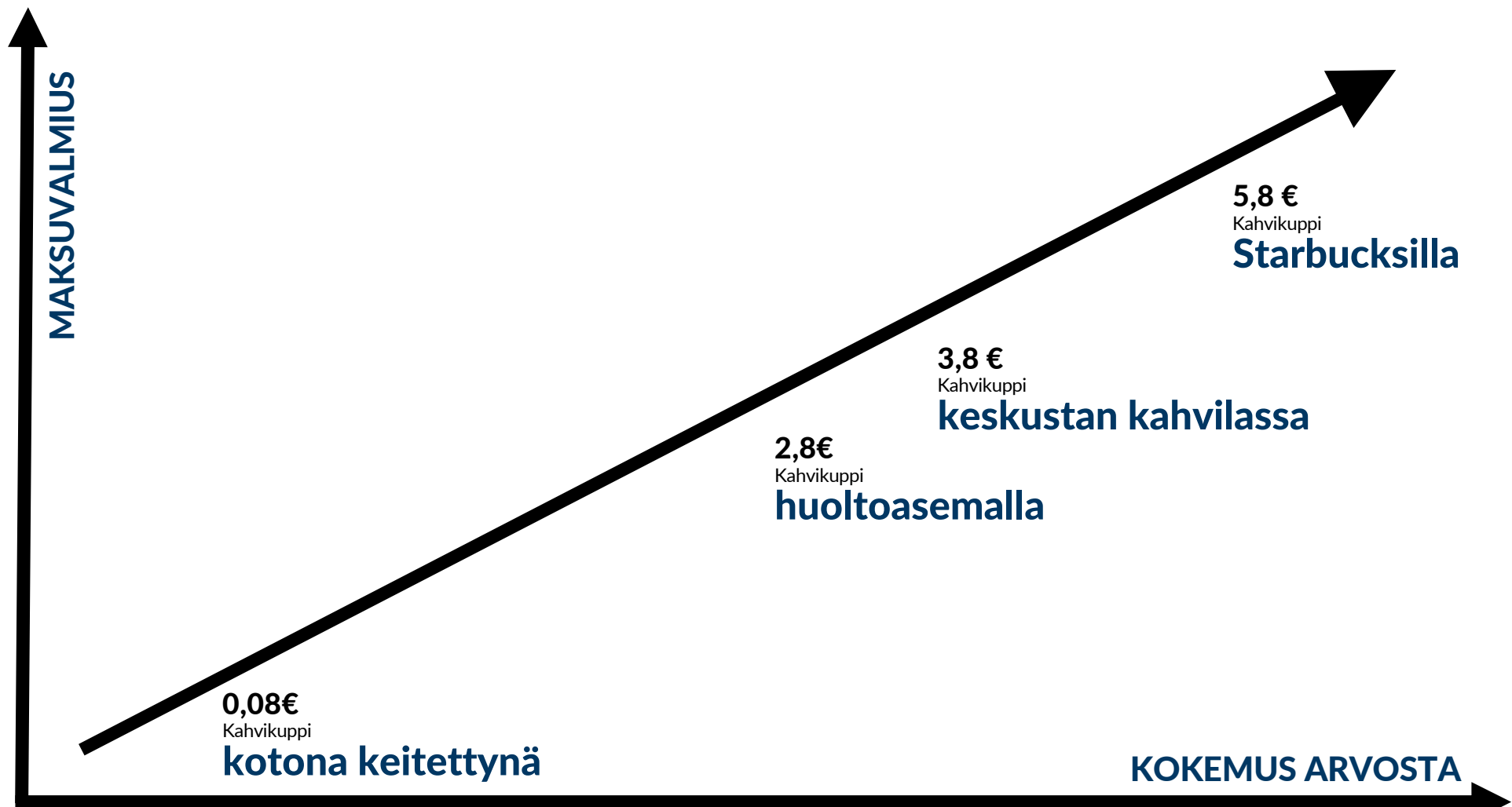






**Asiakaslähtöisesti kehitetyt palvelut
mahdollistavat
paremmat katteet.**

KREAPAL





Muutetaan ajattelutapaa.

KREAPAL

Organisaation näkökulma

"Miten sovitamme yhteen eri yksiköiden intressit?"



Asiakasnäkökulma

"Miten vastaamme asiakkaiden tarpeisiin paremmin?"

Minun/sinun vastuu

"Tästä vastaa.."



Meidän vastuu

"Miten palvelemme asiakasta saumattomasti - yhdessä?"

Mekaanisuus

Suoritan tehtäviä.



Kokemuksellisuus

Olen läsnä asiakkaalle.

Asiakaskeskeisyys

"Mitäköhän asiakas haluaa?"



Asiakaslähtöisyys

"Miten voisimme tehdä palvelustasi...?"

Mukailltu lähteestä: Futuregov

KREAPAL



Ihmiset arvostavat simppeleitä palveluita, jotka on kehitetty heidän tarpeista käsin.

KREAPAL

Google

mitä tarkoittaa $e=mc^2$



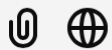
Google-haku

Kokeilen onneani


Googlen versiot: [svenska](#)


Miten voin auttaa?

Mitä tarkoittaa $e=mc^2$



 Luo kuva

 Suunnittele

 Kysy neuvoa

 Analysoi tietoja

 Yllätä minut

Lisää





KREAPAL

Keskustellaan pienryhmissä



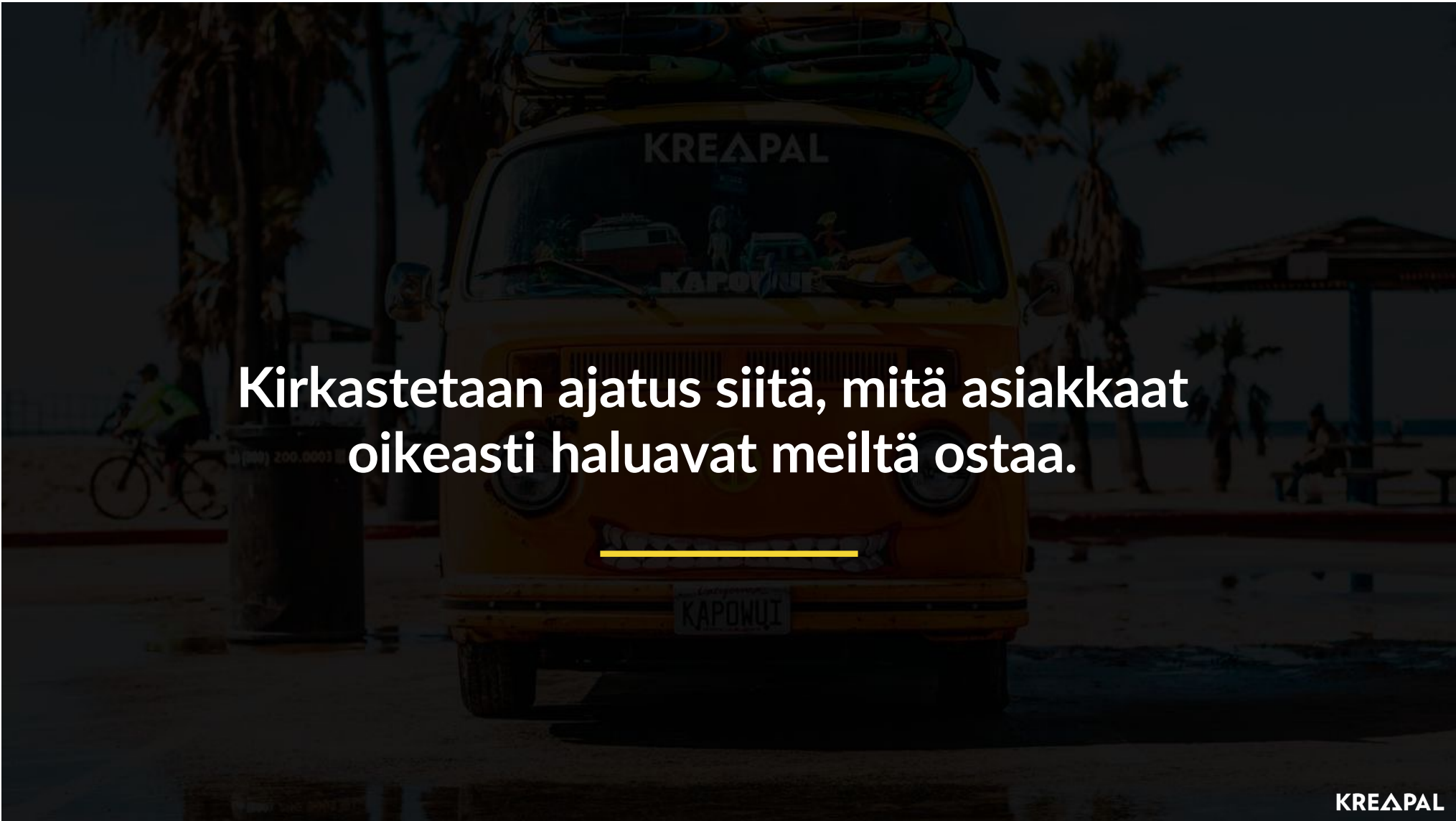
Miksi organisaatioiden tulisi panostaa asiakaslähtöisyyteen? Mitä jäi mieleen?

ASIAKASLÄHTÖISYYS

ASIAKASLÄHTÖISYYS KILPAILUETUNA: **miten**



KREAPAL



Kirkastetaan ajatus siitä, mitä asiakkaat oikeasti haluavat meiltä ostaa.

KREAPAL

1.



?

2.



?

KOHDERYHMÄ

MIKÄ?

MIKSI?

ESIMERKKEJÄ

UNELMA-ASIAKAS

Kyetään valitsemaan liiketoimintaan soveltuvin asiakaskunta.

B2C: Kaupunkialueella asuvat 25-40 vuotiaat naiset, kiinnostuneita muodista...

B2B: Yritys, jonka liikevaihto >10-100M€, liikevoitto%>10, pääkonttori eteläsuomessa..

ASIAKASPROFIILI

Varmistetaan käyttäjien tarpeiden huomioiminen **palvelun muotoilussa**, markkinoinnissa ja myynnissä.

B2C: Sanna sairaanhoitaja, asuu Tampereen keskustassa, ei omaa autoa, seuraa melko aktiivisesti muotia, arvostaa laatua elämässään...

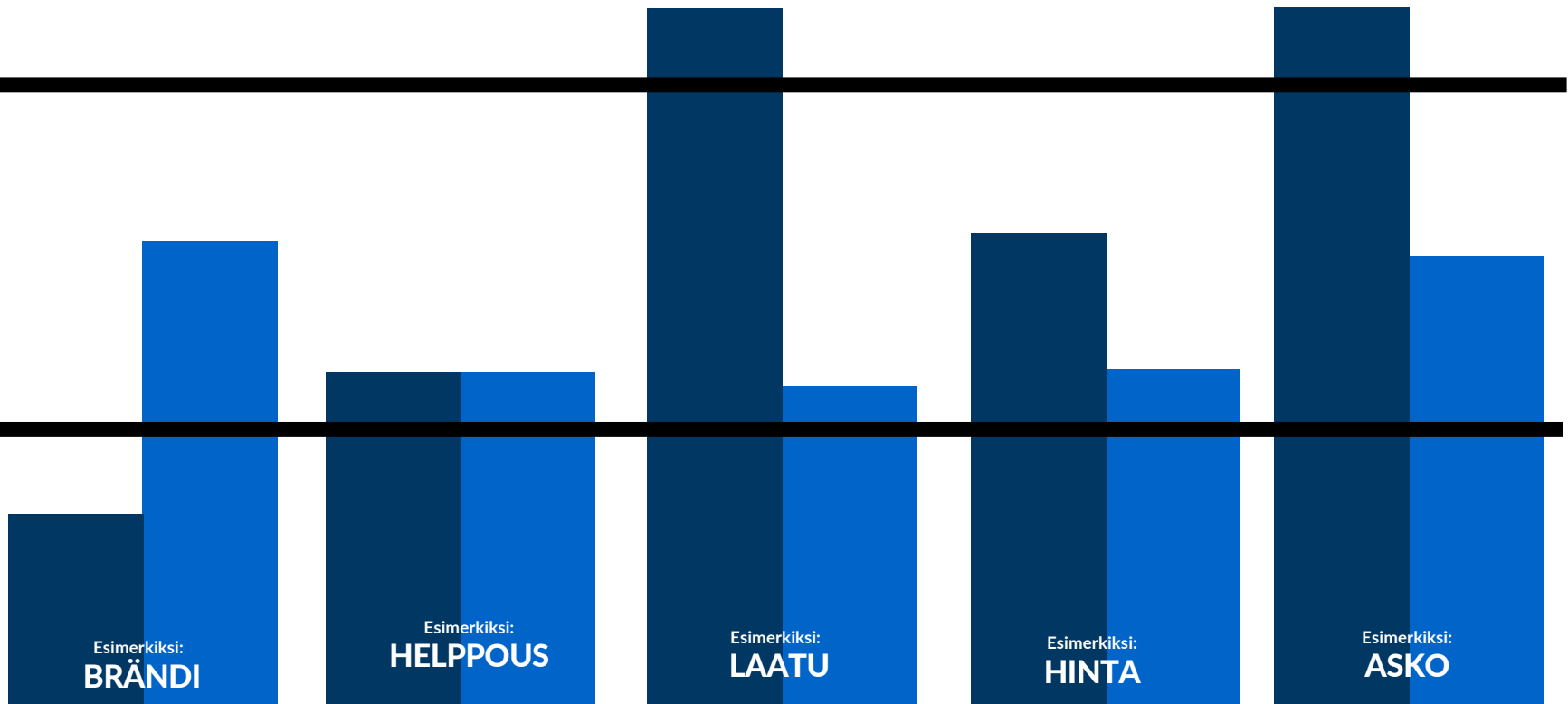
B2B: Tero toimitusjohtaja, aktiivinen verkostoituja, kahden lapsen isä, diplomi-insinööri, tavoitteena liiketoiminnan kannattavaa kasvu ja kilpailukyvyn parantamista, 0-tolenranssi kaikkeen jargoniin...

KILPAILUKEINOT

KILPAILU-
ETU

KILPAILU-
KYKY

KILPAILU-
HAITTA



Esimerkiksi:
BRÄNDI

Esimerkiksi:
HELPPOUS

Esimerkiksi:
LAATU

Esimerkiksi:
HINTA

Esimerkiksi:
ASKÖ

PALVELUPOLKU

**PALVELUPOLKU –
JOKAISEN
ORGANISAATION TÄRKEIN
TYÖKALU: miksi**

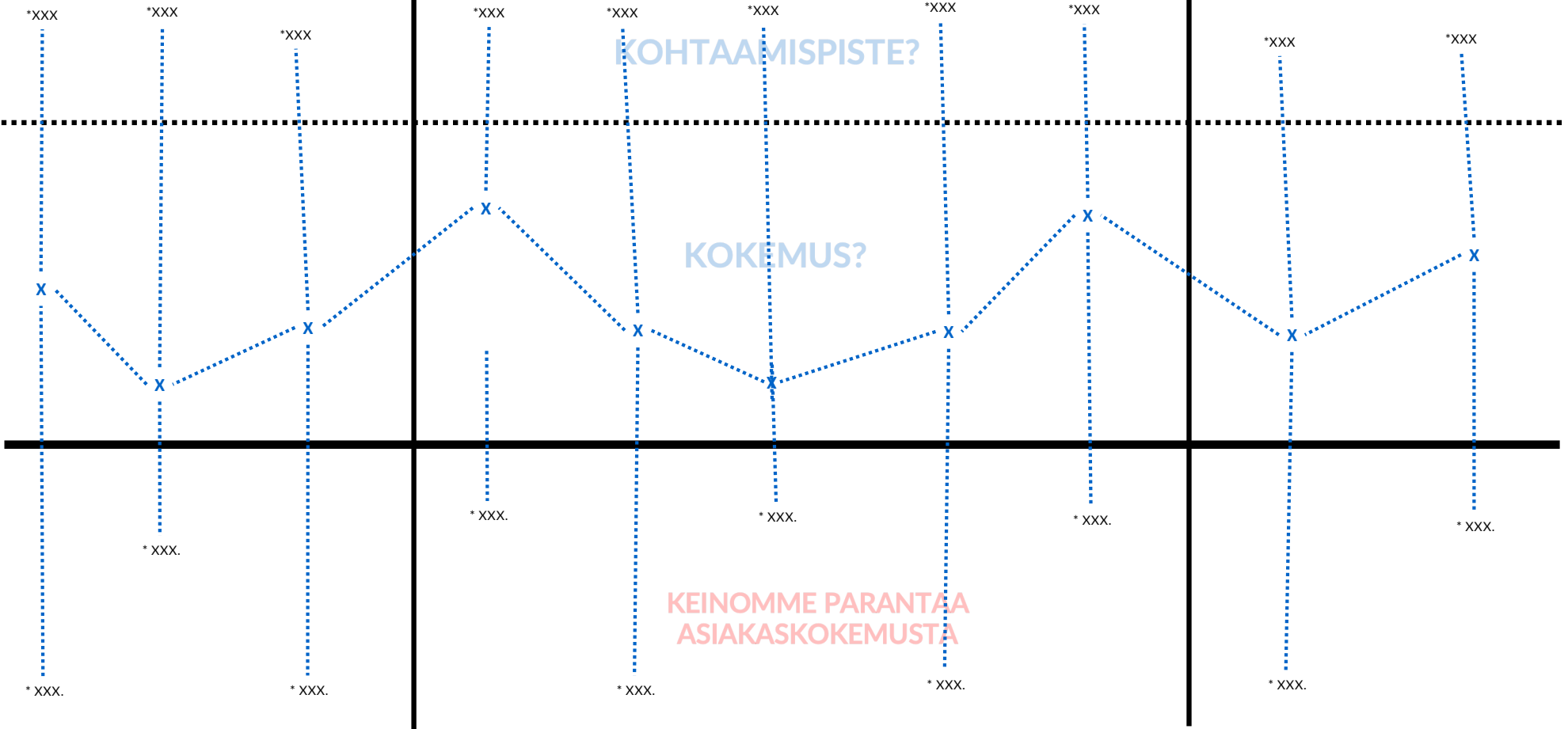


KREAPAL

ENNEN (tietoisuus, tiedonhaku jne.)

AIKANA (yhteydenotto, valinnat jne.)

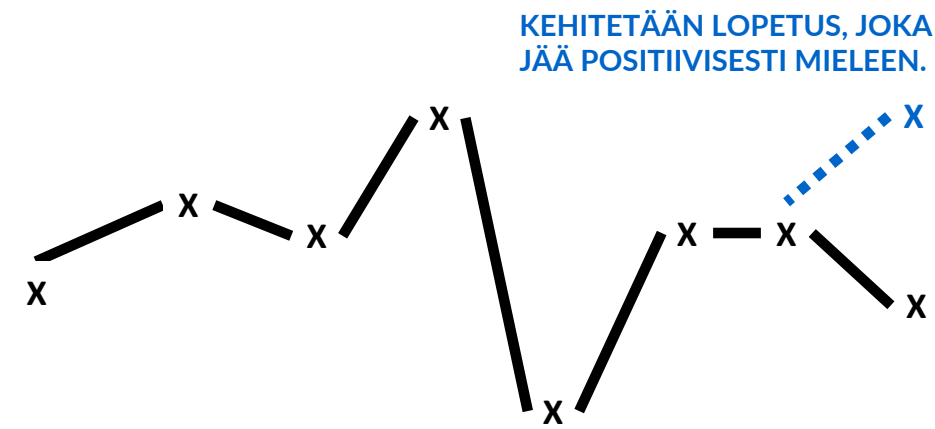
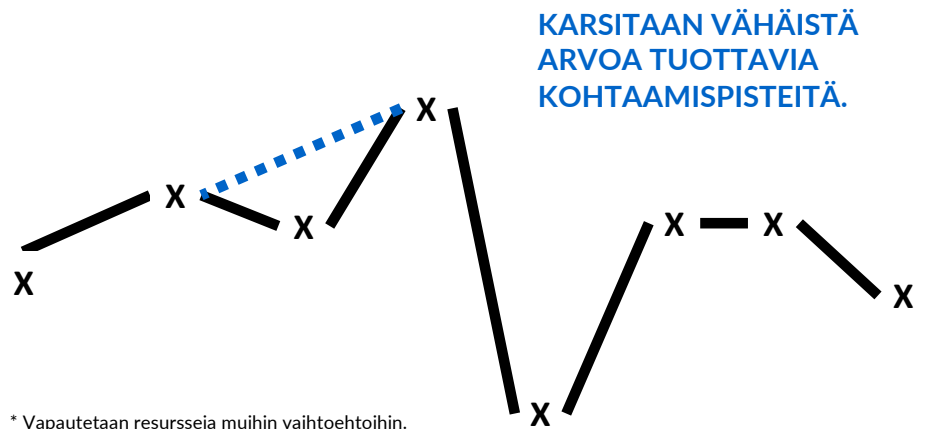
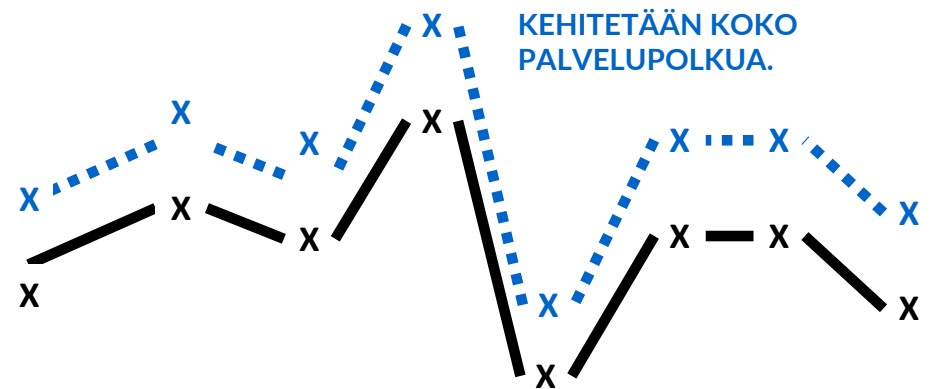
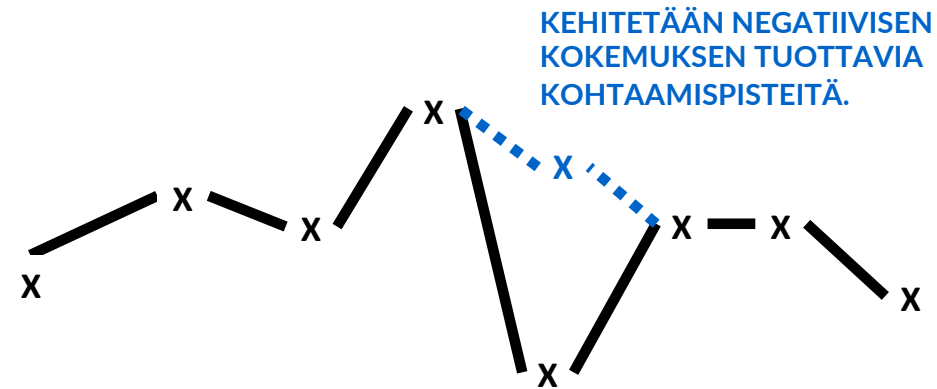
JÄLKEEN (maksaminen, palautteenanto jne.)



Valitaan miten asiakaskokemusta kehitetään.

KREAPAL

Monta tapaa parantaa

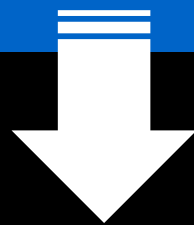


* Vapautetaan resursseja muihin vaihtoehtoihin.

PALVELUKOKEMUSTA
(asiakaskokemus)

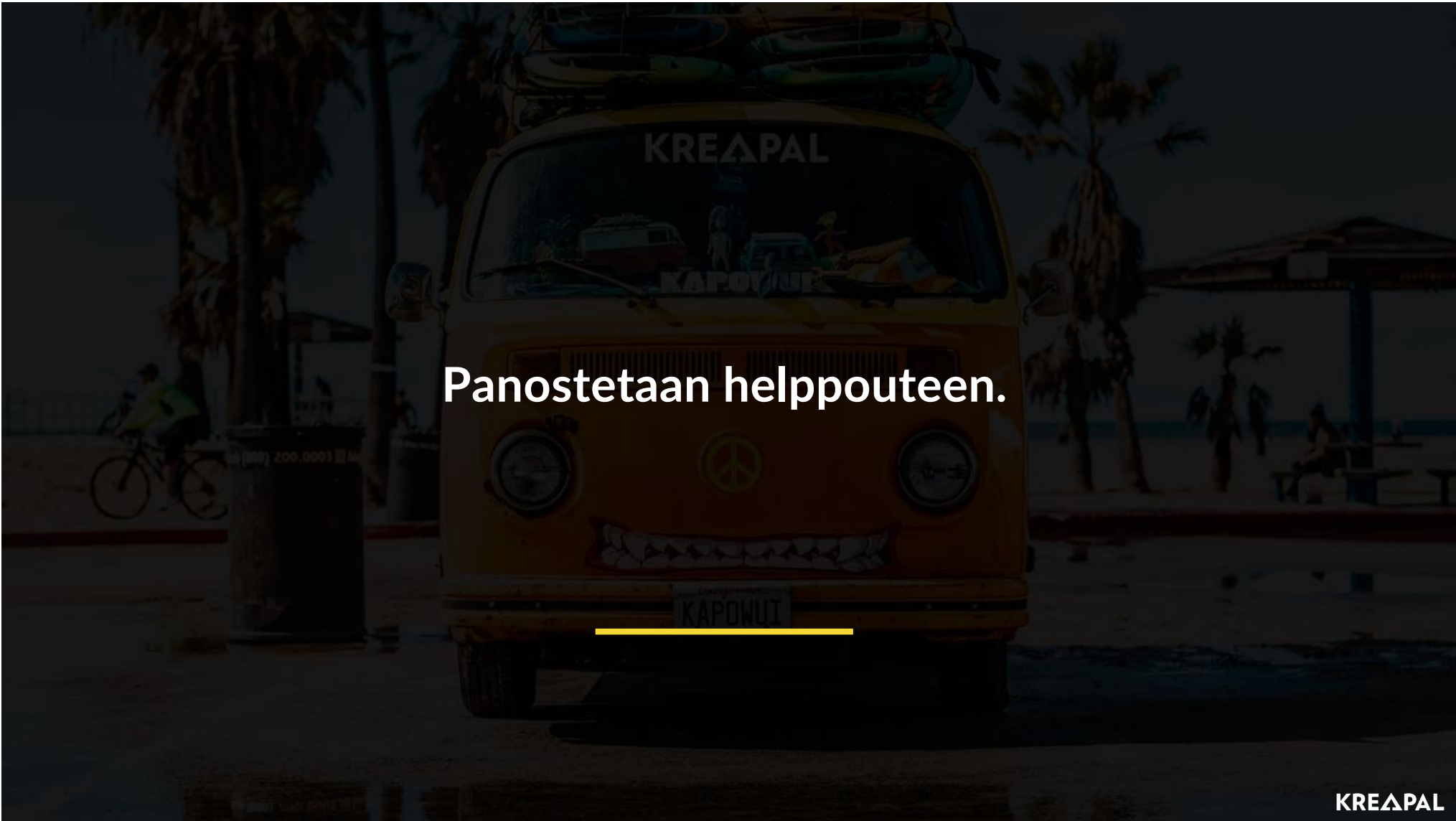


**PALVELUKOKEMUKSEN
TUOTTAMISEN TAPAA**
(prosessit)



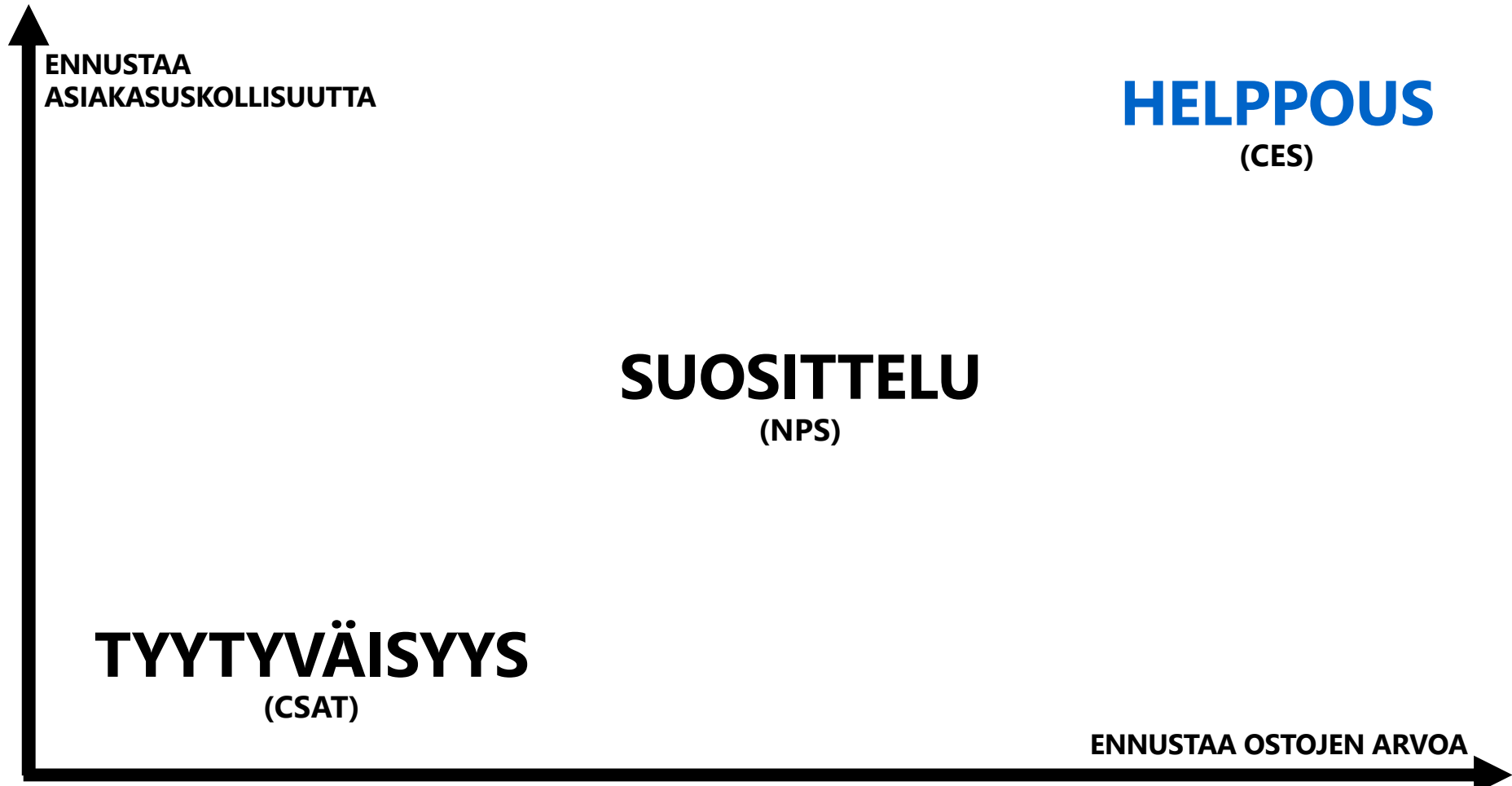
HYVÄ PALVELU





Panostetaan helppouteen.

KREAPAL

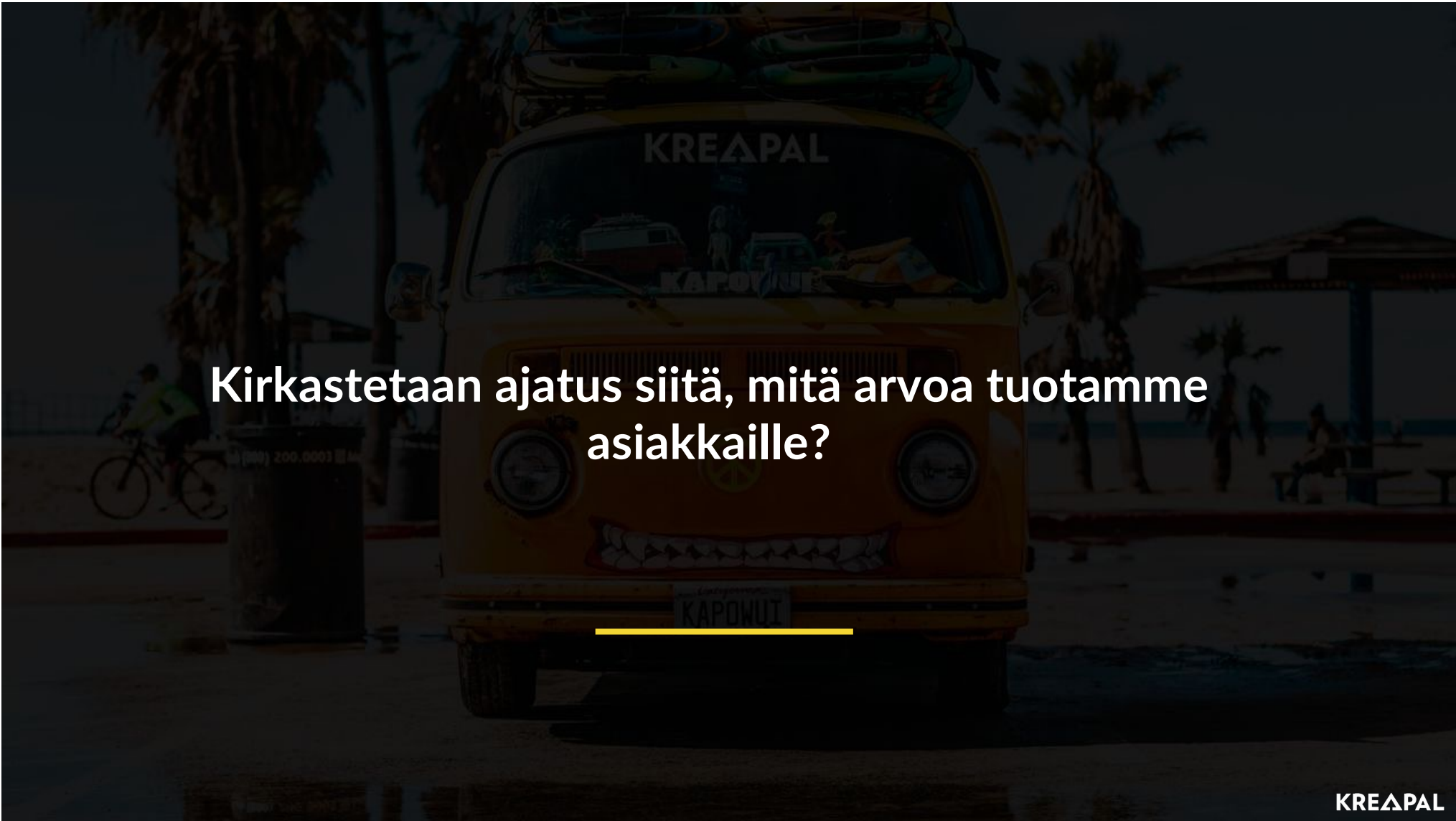


ASIAKASLÄHTÖISYYS

ARVOLUPAUS: mitä ja miksi



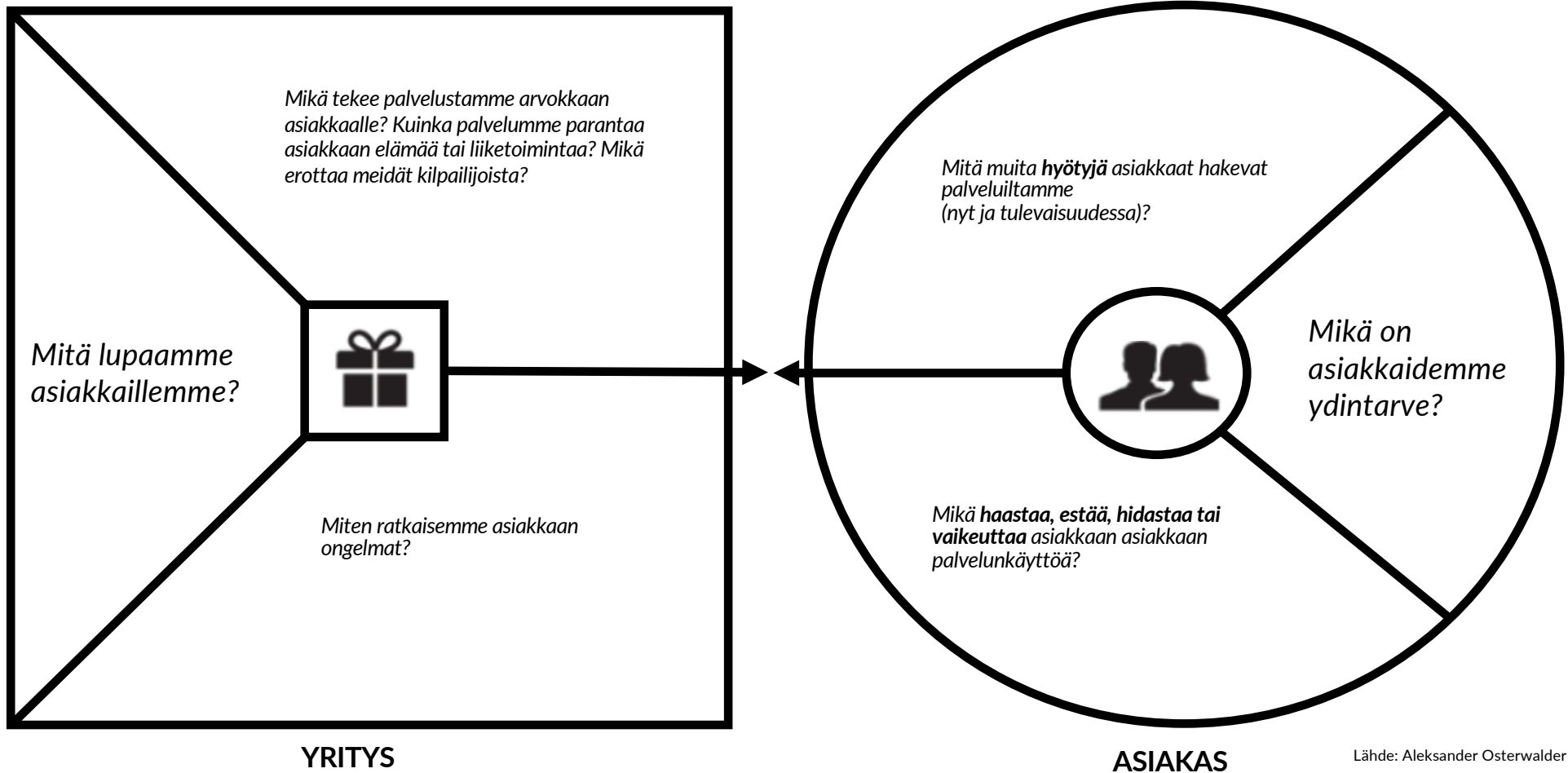
KREAPAL



**Kirkastetaan ajatus siitä, mitä arvoa tuotamme
asiakkaille?**

KREAPAL

ARVOLUPAUS




ESIMERKKEJÄ | Arvolupaus

- **Vesivek:** Kattoremontti kahdessa päivässä.
 - **Elenia:** Jos sähkösi on poikki yli 6 tuntia, hyvitämme siitä sinulle automaattisesti (sähkömarkkinalaki velvoittaa korvaukseen 12h jälkeen).
 - **Verkkokauppa.com:** Todennäköisesti aina halvempi: tärkein lupauksemme on tarjota sinulle tuotteet aina halpaan hintaan.
 - **Tony Robbins, Business Mastery:** You will receive \$1 million in value to your business in the first day of the event or your money back.
 - **Snap Fitness:** If you don't experience a positive difference within 30 days of joining our gym, you'll receive a full refund!
 - **Frendy:** Neljässä tunnissa paikalle missä päin tahansa Suomea, Hangosta Ivaloon.
 - **Kreapal:** 100% suositteluaste toteutuu teidänkin projektissa.
-

Keskustellaan pienryhmissä



Miksi palvelupolku ja arvolupaus ovat organisaatioille tärkeitä työkaluja? Mitä jäi mieleen?



Lopetetaan puhuminen asiakaslähtöisyydestä -
ja aloitetaan tekeminen asiakkaiden kanssa.

Daniel Ewerman

KREAPAL

KREAPAL



KREAPAL

KREAPAL

Kiitos – verkostoidun mielelläni kanssasi:



Sanna Helttunen

Lisätietoja osoitteesta:

www.kreapal.fi