

A thick, yellow diagonal bar starts from the bottom left corner and extends towards the top right, partially overlapping the title.

Vastuullisuus tekstiili- ja muotialalla -koulutuskokonaisuus

Koulutus on rahoitettu Euroopan unionin elpymis- ja palautumistukivälineellä (RRF), joka on EU:n elpymisvälineen (Next Generation EU) suurin ohjelma. Rahoituksen on myöntänyt Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus. Palvelukeskus edistää työikäisten osaamisen kehittämistä ja osaavan työvoiman saatavuutta. Palvelukeskuksen toimintaa ohjaavat opetus- ja kulttuuriministeriö sekä työ- ja elinkeinoministeriö.



- [Myers–Briggs Type Indicator – Wikipedia](#)
- [File:MyersBriggsTypes.png - Wikimedia Commons](#)
- [What Is MBTI: Is the Myers-Briggs Test Still Valid? | Discover Magazine](#)
- [Free personality test, type descriptions, relationship and career advice | 16Personalities](#)

Persoonat / asiakassegmentointi

Kaisa Mäkinen (2019). *Clothing Rental – Service development proposals through service design: case study Lainahöyhenet.* <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019061817340>

Asiakaspersonien luominen

Copilot



TURKU AMK



- **Tutki asiakaskuntaasi:** Kerää tietoa nykyisistä asiakkaistasi. Käytä esimerkiksi asiakastietokantoja, verkkosivuston analytiikkaa ja muita lähteitä. Tavoitteena on ymmärtää, millaisia ihmisiä yrityksesi palvelee.
- **Segmentoi asiakkaat:** Eri asiakkailla voi olla erilaisia tarpeita, tavoitteita ja käyttäytymistä. Jaa asiakkaasi eri segmentteihin esimerkiksi demografisten tietojen, ostohistorian tai käyttäytymisen perusteella.
- **Luo kuvitteelliset persoonat:** Kuvittele, millaisia ihmisiä eri asiakassegmentit edustavat. Anna heille nimi, ikä, ammatti, harrastukset ja muut ominaisuudet. Voit myös lisätä kuvan, joka edustaa persoonaa.
- **Syvennä ymmärrystä:** Mieti, mitä kukin persoona arvostaa, millaisia ongelmia he haluavat ratkaista ja millaisia kanavia he käyttävät tiedonhakuun. Tämä auttaa hahmottamaan, miten he liikkuvat asiakaspolulla.
- **Testaa ja päivitä:** Kun olet luonut persoonat, testaa niitä oikeilla asiakkailla. Kerää palautetta ja päivitä persoona tarvittaessa. Ihmiset muuttuvat, joten myös persoonat voivat tarvita päivityksiä ajan myötä.

- [Käyttäjäprofiilit ja persoonat | Innokylä \(innokyla.fi\)](#)
- [PowerPoint-esitys \(innokyla.fi\)](#)
- [Pamu-asiakaskortit.pdf \(samiedu.fi\)](#)
- [Persona Canvas - Business Design Tools](#)
- [Palvelumuotoilu Käyttäjaprofiilit \(youtube.com\)](#)

Asiakas-/ palvelupolku



TURKU AMK 

- <https://youtu.be/aPox5PX8PPg?feature=shared>
- [Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita | Palvelumuotoilu Palo](#)
- **Kaisa Mäkinen (2019).** *Clothing Rental – Service development proposals through service design: case study* *Lainahöyhenet.* <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019061817340>

Asiakaspolun pääpiirte

Copilot



TURKU AMK



Asiakaspolku kuvaa asiakkaan koko ostoprosessia tarpeen tunnistamisesta ostoon sekä sen jälkeiseen käyttäytymiseen. Se sisältää kaikki kosketuspisteet, joissa asiakas on jollain tavalla kontaktissa yrityksen kanssa.

Tarpeen tunnistaminen: Ostopolun alussa asiakas ei välttämättä vielä tunne yritystäsi eikä tiedosta tarvitsevasa tarjoamaasi tuotetta tai palvelua. Ensimmäinen vaihe onkin tämän tarpeen havaitseminen.

Tiedonkeruu: Nyt tarvitaan litroitain relevanttia tietoa, sillä asiakas haluaa tyydyttää tiedonjanoaan. Hän etsii tietoa tuotteistasi tai palveluistasi.

Vaihtoehtojen vertailu: Asiakas vertailee eri vaihtoehtoja ja punnitsee niiden etuja ja haittoja. Tässä vaiheessa hän voi verrata esimerkiksi hintoja, ominaisuuksia ja arvosteluja.

Ostopäätös: Asiakas tekee päätöksen ja valitsee yhden vaihtoehdon. Tämä voi olla ostopäätös verkkokaupassa, tilauslomakkeen täyttäminen tai muu vastaava toimenpide.

Oston jälkeen: Asiakaspolku ei pääty ostoon, vaan jatkuu koko asiakkaan elinkaaren ajan. Tässä vaiheessa asiakas voi antaa palautetta, käyttää tuotetta tai palvelua ja olla yhteydessä yritykseen esimerkiksi asiakaspalvelun kautta.

1. **Kerää tietoa:** Tutki asiakkaidesi käyttäytymistä, haasteita ja tarpeita.
2. **Määrittele vaiheet:** Jaa asiakaspolku selkeisiin vaiheisiin, kuten edellä mainittuihin.
3. **Kartoita kosketuspisteet:** Tunnista kaikki kohdat, joissa asiakas voi olla kontaktissa yrityksesi kanssa.
4. **Analysoi dataa:** Käytä kerättyä tietoa ja analysoi asiakaspolun vaiheita ja kosketuspisteitä.
5. **Optimoi:** Kehitä asiakaskokemusta ja tee tarvittavat muutokset asiakaspolkuun.

Lähteitä:

- [Mitä asiakaspolut ovat ja miten niitä voi mallintaa? - Salesforce Blog Suomi](#)
- [Digitaalinen asiakaspolku markkinoinnin kehittämisen työkaluna](#)
- [Palvelumuotoilu: Kehitä asiakaskokemusta asiakaspolun avulla](#)
- [Mikä on digitaalinen asiakaspolku? Opas määrittämiseen | Folcan](#)

- **Asiakaspolkukartat (Customer Journey Maps):** Nämä ovat visuaalisia esityksiä, jotka kuvaavat asiakkaan matkaa ostoprosessin eri vaiheissa. Kartat voivat sisältää tietoa kosketuspisteistä, tunteista, tarpeista ja odotuksista.
- **Personat (Buyer Personas):** Personat ovat kuvitteellisia asiakasprofiileja, jotka auttavat ymmärtämään eri asiakasryhmien tarpeita ja käyttäytymistä. Personat auttavat hahmottamaan, millaisia polkuja eri asiakkaat voivat kulkea.
- **Analytiikka ja seuranta:** Käytä analytiikkaa ja seuranta seurataksesi asiakkaiden toimintaa verkkosivuillasi, sovelluksissasi ja muissa kosketuspisteissä. Näin voit tunnistaa asiakaspolun vaiheet ja mahdolliset pullonkaulat.
- **CRM-järjestelmät (Customer Relationship Management):** CRM-järjestelmät tallentavat tietoa asiakkaista ja heidän vuorovaikutuksestaan yrityksen kanssa. Tämä tieto voi auttaa hahmottamaan asiakaspolkuja ja parantamaan asiakaskokemusta.
- **Haastattelut ja kyselyt:** Suorita haastatteluja ja kyselyitä asiakkailta saadaksesi suoraa palautetta heidän kokemuksistaan. Tämä auttaa hahmottamaan asiakaspolkuja ja tunnistamaan kehityskohteita.

Asiakaspolku



TURKU AMK 

- [Palvelupolku | Innokylä \(innokyla.fi\)](http://innokyla.fi)
- [Pamu-palvelupolut.pdf \(samiedu.fi\)](http://samiedu.fi)

Service Blueprint on työkalu, jolla kuvataan palvelun toimintaa yksityiskohtaisesti. Se visualisoi palvelun eri osien liittymisen toisiinsa.



TURKU AMK 

Copilot

1. **Asiakkaalle näkyvä palvelutila ja asiakkaan toiminta:** Tämä käsittää kaikki vaiheet, joilla asiakas osallistuu organisaation palvelun toimittamisprosesseihin. Asiakkaalle näkyvä palvelutila sisältää fyysisen, virtuaalisen ja sosiaalisen tilan, jossa asiakas kokee ja arvioi palvelun laatua.
2. **Asiakaspalveluhenkilöstön näkyvä toiminta (näyttämö):** Täällä asiakas on suoraan vuorovaikutuksessa organisaation henkilöstön kanssa.
3. **Asiakaspalveluhenkilöstön asiakkaalle huomaamaton/näkymätön toiminta (takahuone):** Tämä tapahtuu organisaation asiakkaalle näkymättömissä, esimerkiksi ruoan valmistuksessa tai puhelinneuvotteluissa.
4. **Tukiprosessit:** Suurin osa palvelun tuotantoon tarvittavista prosesseista on asiakkaalle näkymättömiä, ja ne ovat palveluun liittyvän vuorovaikutteisen osan tukitoimintaa.

Service Blueprint



TURKU AMK 

- <https://www.youtube.com/watch?v=y5-ekDST-40>
- [Service Blueprint | Innokylä \(innokyla.fi\)](#)
- [Service-blueprint.pptx \(live.com\)](#)
- [Pamu-blueprint.pdf \(samiedu.fi\)](#)
- <https://www.flickr.com/photos/brandonschauer/3363169836>
- [Maksuttomia sovelluksia virtuaalifasilitoinnin tueksi | Innokylä \(innokyla.fi\)](#)
- [Service Design Toolkit – Downloads](#)
- [Canva: kaikille sopiva visuaalinen ohjelmakokoelma](#)

Linkkejä ja lähteitä



- <https://www.artter.fi/pikaopas/palvelumuotoilun-pikaopas/>
- <https://docplayer.fi/3974767-Tyokalupakki-palvelumuotoiluun.html>
- Miettinen, S. ja Koivisto, M. 2009 Designing services with innovative methods.
- Stickdorn, M., Hormess, M.E. & Lawrence, A. 2018. This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World. USA: O'Reilly Media.
- Stickdorn, M., Schneider, J. 2011. This is Service Design Thinking. John Wiley & Sons.
- Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum
- Polaine, A., Løvlie, L. & Reason, B. 2013. Service design: from insight to implementation. Brooklyn, NY: Rosenfeld Media.
- <https://www.thisisservicedesigndoing.com/>
- [Make life better by design - Design Council](#)
- <http://servicedesigntoolkit.org/>
- <http://www.servicedesigntools.org/taxonomy/term/1>
- <https://dschool.stanford.edu/resources/design-thinking-playbook-from-design-tech-high-school>
- <https://www.designbetter.co/design-thinking>
- <https://www.ideo.com/pages/design-thinking>
- <https://designthinking.ideo.com/>

TURKU AMK 



 Rahoittaja
Jatkuvan oppimisen ja
työllisyyden palvelukeskus

Kiitos!