

# Työkirja rahoitusvalmiuden kehittämiseen

Osa 1: Asiakaslupaus, asiakkaiden ymmärtäminen, ansaintalogiikka ja asiakashankinta

## 1) ASIAKASLUPAUS

### Lupaan, että tulet olemaan tyytyväinen!

- Miksi tuote tai palvelu ostetaan juuri sinulta?
- Mitkä ovat vahvuutesi? Onko tuote ainutlaatuinen?
- Miten eroat muista? Onko erottava tekijä materiaali, hinta, sijainti, läpinäkyvyys, tuttuus, luottamus, jokin muu?
- Miten todennäköistä on, että asiakkaalla on jo tällainen tuote tai palvelu käytössään? Onko tuote asiakkaalle uusi?
- Millaista palvelua asiakkaat odottavat?
- Miten asiakkaalta - tai vielä paremmin niiltä, jotka eivät osta - kysytään palautetta, jotta palvelua voidaan edelleen kehittää?
- Millainen on tyypillinen asiakas?
- Millainen on unelma asiakas?
- Keitä ovat ensimmäiset käyttäjät? Mitä he ajattelevat, tuntevat, miten he viettävät arkielämäänsä?
- Mikä on asiakkaallesi vielä tärkeämpää kuin tuotteesi tai palvelusi? Mitä he eivät halua uhrata?

**Harjoitus:** Pyydä omalta (tai kilpailijasi) asiakkaalta palautetta: miksi hän arvostaa palvelua/tuotetta? Millainen on ollut hänen kokemuksensa? Mistä yksityiskohdistista hän on pitänyt? Miten palvelu/tuote voisi hänen näkökulmastaan olla vielä parempi?

## 2) ASIAKKaidEN YMMÄRTÄMINEN

Mitkä ovat asiakkaitteni luonnolliset elinympäristöt?

- Missä asiakkaasi liikkuvat? Missä kanavissa asiakkaasi ovat?
- Mitä he lukevat? Mistä he ovat kiinnostuneita? Mitä asiasanoja he seuraavat?
- Mitä he ajattelevat, tuntevat, haistavat, maistavat päivän mittaan?
- Saako asiakkaani helpommin kiinni tapahtumista, puskaradiosta, somesta, suoramarkkinoinnilla, referenssien kautta, nettiportaaleista, googlesta, sähköpostilla, puhelimitse vai mistä?
- Miten asiakkaiden käyttäytyminen muuttuu vuoden mittaan? Koska palveluasi tarvitaan, koska sitä etsitään?
- Voidaanko asiakkaita ryhmitellä? Millä perusteella?

*“Soittelemalla asiakkaille opin eniten nöyryyttä. Opin ottamaan selvää missä todelliset pullonkaulat ovat, millainen asiakas on ja millaisessa ympäristössä hän toimii. En yritä ensin myydä mitään, yritän ymmärtää.”*

- Juhani Siivonen, Osk Uniforst & Kuplajengi

## 3) ANSAINTALOGIIKKA JA -MALLI

Toimintamme on kannattavaa, sillä osaamisemme on helppo ostaa.

- Miten palvelu/tuote käytännössä toteutetaan? Mitä resursseja se vaatii?
- Kuinka paljon myyntiä tarvitaan, jotta toiminta on kannattavaa?
- Mitä teet hiljaisina aikoina? Miten rahoitat omat lomasi?
- Millä eri tavoilla palvelu/tuote voitaisiin hinnoitella ja myydä?
- Voisiko asiakkaalla olla useita eri tapoja päästä mukaan?
- Kuinka selkeää ja yksinkertaista hinnoittelusi on?

**Harjoitus:** Mieti, miten tuotteesi tai palvelusi voitaisiin myydä vähintään kolmella eri tavalla. Esimerkkejä: tuote tai palvelukerta / aikaperusteinen esim. kuukausikortti / transaktioiden määrän perusteella / mainosrahoitus / sponsorointi / franchising / mikä muu? Mitä etuja ja huonoja puolia eri tavoissa on sinun kannaltasi? Entä asiakkaan kannalta?

## 4) ASIAKASHANKINTA

Asiakashankintaa joko tekee tai ei tee.

- Mikä on viestisi kiteytettynä muutamaksi lauseeksi?
- Osaatko kertoa miksi asiakkaan pitäisi ostaa juuri sinulta?
- Mistä tiedät, miten viestisi on tavoittanut hänet?
- Millaisia systemaattisia tapoja sinulla voisi olla liidien eli mahdollisten asiakkaiden tavoitteluun?
- Miten seuraat asiakkaitasi, jotta huomasit mahdolliset uudelleenmyynnin paikat?
- Miten asiakkuudesta palkitaan? Mitä asiakas saa, kun tulee uudelleen?

### Harjoitus 1: Käsikirjoitus asiakkaan kohtaamiseen

Jakaudutaan kahteen ryhmään. Ryhmät kuvailevat tuotteen/palvelun tarkasti, lisäten yksityiskohtia tarpeen mukaan. Kuvauksen tekemiseen on 12 minuuttia aikaa.

Ryhmä A: Tuote/ palvelu kiteytettynä Facebook-sivuksi: Nimi, profiilikuva, taustakuva, tuotteen kuvaus, hinta, yhteydenottotavat. Miltä sanat, kuvat ja koko kampanja näyttää asiakkaan silmissä? Mitkä voisivat olla useimmin kysytyt kysymykset, miten niihin vastataan?

Ryhmä B: Käsikirjoitus asiakasositolle tyyliin: "Meillä on tällainen palvelu/tuote. Onko teillä tarvetta tälle? Olen ajatellut että te voisitte olla asiakkaamme. Millaisia tarpeita teillä on, tavattaisiinko?" Miettikää puhetapa (energinen, asiallinen, kohtelias). Kirjoittakaa käsikirjoitus. Mitkä ovat aloitussanat? Miten varmistat, että puhut oikean ihmisen kanssa? Kysytkö alussa onko kuulijalla nyt aikaa vai menetkö suoraan asiaan?

Tehtävän tulos jaetaan vuorotellen siten, että toinen ryhmä kommentoi toiselle.

Kommentoijaryhmä ottaa asiakkaan roolin ja miettii tuotosta asiakkaan kannalta.

Ymmärsittekö mitä kerrottiin, puuttuiko joku oleellinen asia? Mistä asioista olisitte halunneet tietää lisää? Mitä tunteita heräsi? Mikä sai/saisi ostamaan?

### Harjoitus 2: Porukalla asiakkaisiin

- 1) Yhdessä kokoonnutaan samaan huoneeseen soittamaan asiakkaille.
- 2) Käsikirjoitusta voi ensin harjoitella parin kanssa.
- 3) Jokainen tekee listan ihmisistä, joille soitetaan, sitten jokainen soittaa listansa läpi.
- 4) Jutellaan yhdessä siitä miten meni. Mikä oli haastavaa? Mikä pelotti? Mistä innostuit? Mitä opit?