



AJATUKSIA ASIAKASKESKE(NERÄ)ISYYDESTÄ

Sanna Marttinen
Client Director Dagmar

IAB Smart Marketing webinaari 20.10.2020



Ajattelaaanko teillä asiakasta?

Saanko
myyntitavoitteet
kasaan?

Mistä aiheesta
kirjoitan
seuraavan
postauksen?

Mitä tuotteita
seuraavaksi
kehitämme?

Miten saan
selailijan
painamaan osta-
nappia?

Kukas astuisi
myymälään?
Ketä voisin
palvella?

Miten saan
parhaan jengin
palaamaan
verkkosivulle?

Kuinka ratkaisen
mahdollisimman
monen kysyjän
ongelman
ystävällisesti?

Mitkäs luvut olisi
takautuvasti
järkevästi
raportoida?

Mihin lähetän
laskun?

Onko tämä
GDPR:n
mukainen?

Kuinka nostan
osakkeen hintaa?





Tänään menen aikaisemmin nukkumaan

Hitsi kun en varannut sitä renkaanvaihtoa, nythän alkaa sataa lunta

En ehdi hakemaan lapsia ajoissa, kääk

Pitäis ostaa oma padelmaila niin kuin Tompalla

Milloin ne veronpalautukset tulikaan?

Onneksi vaari ei altistunutkaan koronalle espanjantunnilla

Nyt voitetaan koko cupin mestaruus ensi viikonloppuna!

Olipa raikas mökkiviikonloppu!

Ahdistaa. En jaksa.

Vippaiskohan iskä muutaman satasen?

Pirskatti kun housut kiristää

Laitankin tänään meille kääretorttua

Olipa kiva nähdä kavereita. Pitäis ehtiä tapaamaan useammin.

Oispa ihanaa muuttaa yhteen

Lapset pelaa liikaa – olenkohan muutenkin huono vanhempi kun en valmista itse luomuhammastahnaa niin kuin Irmeli?

Mikä on tuotteemme/ palvelumme merkitys ihmisen elämässä?
Kuinka paljon viemme asiakkaan aikaa?
Kuinka paljon asiakas käyttää aikaa tuotteemme parissa?
Minkälaisen osan viemme hänen kukkarostaan?
Miksi hän ostaa tuotteemme: Iloksi, suruun, siksi ettei ilman tule toimeen?
Mikä häntä liikuttaa ja milloin?
Miten hänen sukupolvensa suhtautuu liiketoimintaamme?
Mitä hän tuntee toimialaamme kohtaan?
Mitä tiedämme asiakkaasta, mitä emme tiedä?



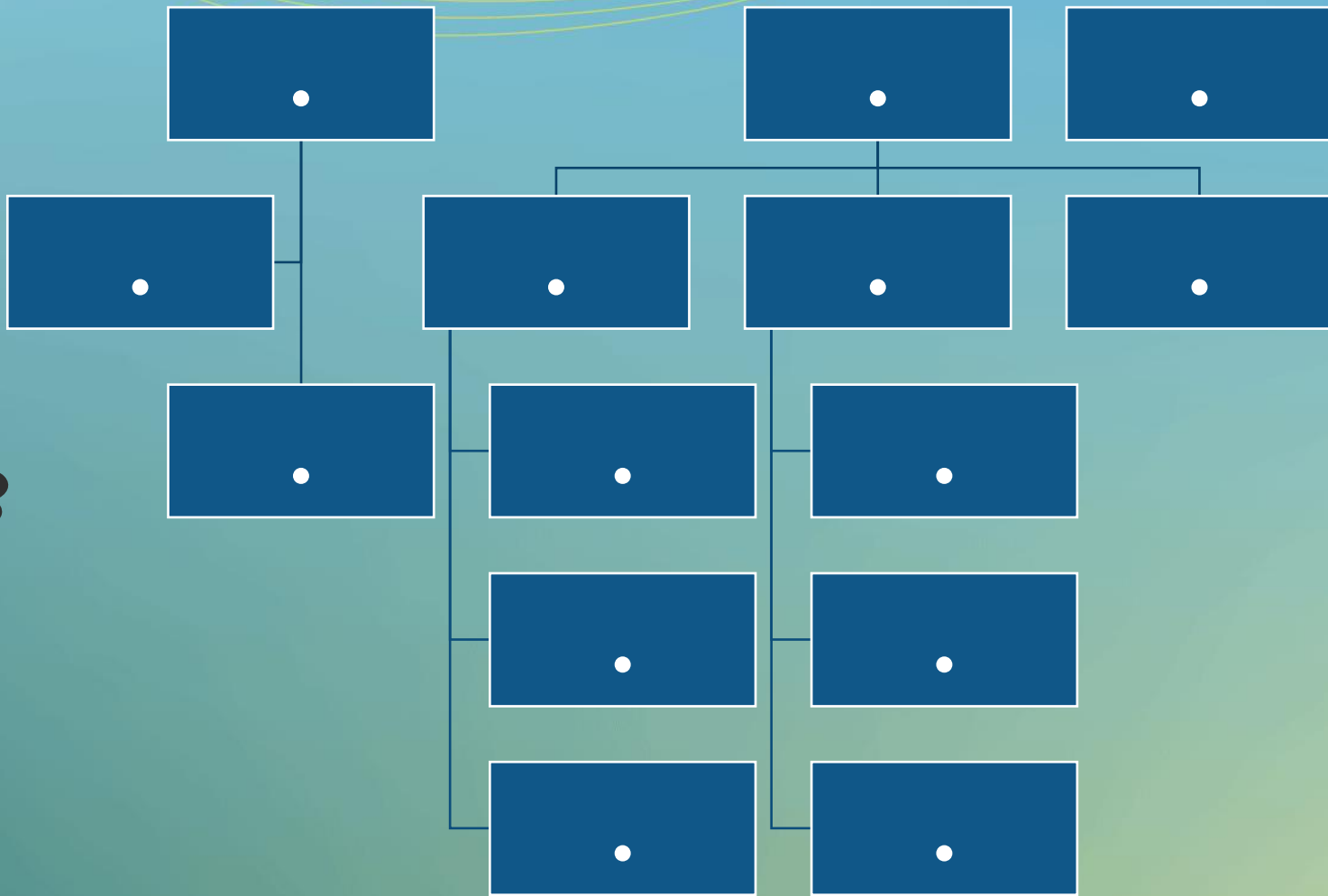
*”Jos puhut toiselle kielellä, jota hän
ymmärtää, puhuttelet hänen mieltään.*

*Mutta jos puhut toiselle hänen omalla
kielellään, puhuttelet hänen sydäntään.”*

-Nelson Mandela



Toimitaanko teillä asiakaskeskeisesti?

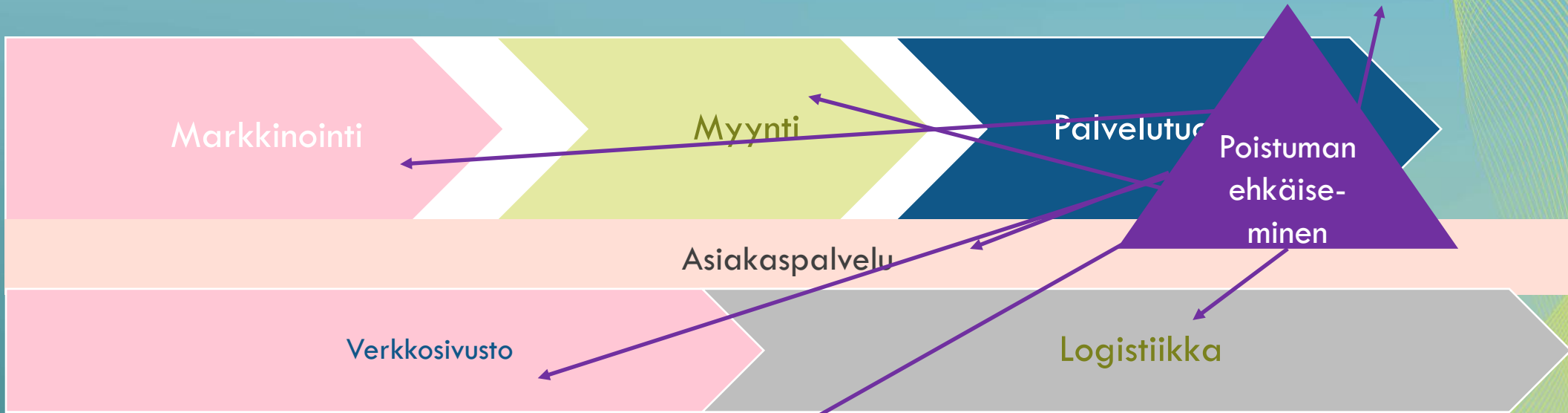


ENTÄ JOS ORGANISOIDUTTAISI ASIAKKAAN TOIMINNAN MUKAAN?



O
F
F
L
I
N
E

O
N
L
I
N
E



Viestintä

IT

VOISIKO ASIAKKAAN YMPÄRILLE JÄRJESTÄYTYÄ?



POIKKITIETEELLISELLÄ TIIMILLÄ ON KEINOT LÖYTÄÄ JA RATKAISTA OLEELLISET KYSYMYKSET

Miten tuotamme asiakkaalle arvon tehokkaimmin?

Millä lisäämme tyytyväisyyttä?

Mitkä ovat oston esteet?

Miten estetään ettei asiakas poistu?

Kuinka lisäämme suosittelua?

Missä kohtaa voimme lisätä selkeyttä?

Kuinka ratkaisemme asian tehokkaimmin?



POIKKITIETEELLISELLÄ TIIMILLÄ ON KEINOT LÖYTÄÄ JA RATKAISTA OLEELLISET LIIKETOIMINNALLISET KYSYMYKSET





***”Et voi uida uusia näkymiä
ilman rohkeutta jättää
rantaan.”***

-William Faulkner



KIITOS

DAGMAR*

Fueling marketing transformation