



# Miten herättää uinuvat asiakkaat?





asiakkaat?



## ASIAKKAAT

kanta-asiakkaat (20/80)

satunnaiset matkailijat (80/20)

mahdolliset ostajat (segmentointi)

**HALUAMASI ASIAKKAAT**



## Uinuvat?



Tunnetko asiakkaasi tilanteen ja tarpeet?

- nukkuuko, todellako? miksi?
- onko poistunut?
- käykö ”vieraisissa”?

Pysy perillä asiakkaittesi tarpeiden muutoksista ja alasi tarjonnan muutoksista!

Ota selvää - tee päätökset tiedon perusteella ei mutuna!

Ole läsnä siellä, missä asiakkaasi! Kuuntele ja kunnioita!

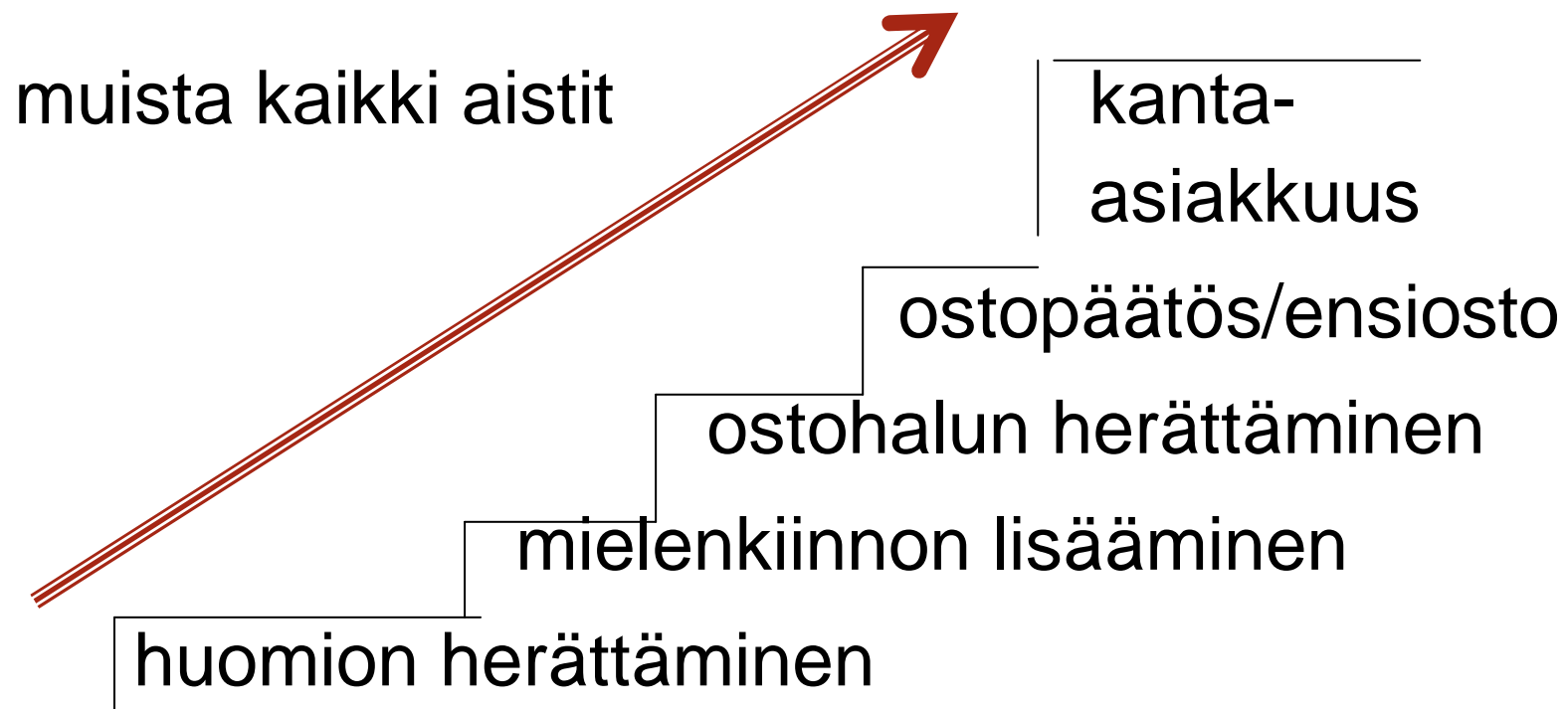




Herättää!



Asiakkuuden syntyminen!

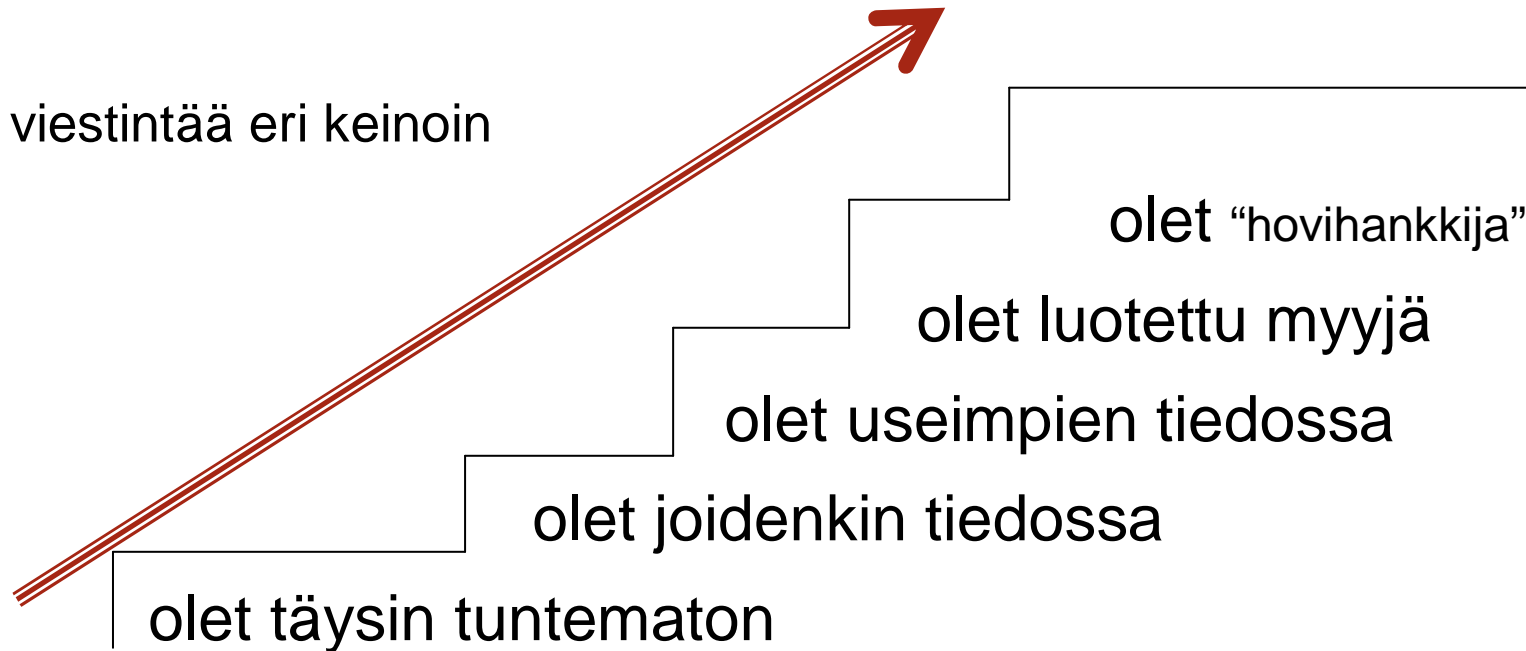




Herättää?



viestintää eri keinoin



portaalta toiselle viestinnän ja asiakassuhteen hoidon avulla





## Herättää?



portaalta toiselle viestinnän ja asiakassuhteen hoidon avulla

- tuntemattomuudesta ponnahtus mahdollisimman monen kanavan kautta - massamedia (lehdet, internet, radio, TV jne)
- asiakkaiden määrän kasvaessa CRM:n (asiakkuuden hallintajärjestelmä) merkitys ja rooli kasvaa
- mitä paremmin suunniteltu ja ylläpidetty CRM, sitä helpompi on seurata asiakkuuksien kehittymistä ja
- toteuttaa mahdollisimman henkilökohtaista viestintää (kirjeet, mailit, puhelinoimitot, kutsut jne)



## Miten herättää uinuvat asiakkaat?



TOIMI ASIAKASLÄHTÖISESTI = mieti kaikki markkinointipäätöksesi asiakkaan näkökulmasta

- ❖ tuotevalinnoissa ja -kehityksessä
- ❖ hinnoittelussa
- ❖ paikan valinnassa, aukioloaikojen suhteen
- ❖ viestinnässä
  - ❖ asiakkaan kielellä
  - ❖ mediassa, jota asiakkaat seuraavat
  - ❖ asiakkaan kannalta oikeaan aikaan
  - ❖ kerro seikkoja, jotka kiinnostavat ja innostavat asiakasta
  - ❖ muista jatkuvuus - poissa silmistä, poissa mielestä!

Tee tietoisia päätöksiä!





**Miten herättää uinuvat asiakkaat?**



**EROTU!**

Toimi omaperäisesti!

Tee asiat eri tavalla - erotu

Mieti aina, mikä olisi

ns. normaalin täydellinen vastakohta ja  
kysy olisiko mahdollista tehdä juuri  
päinvastoin? Jos on, TEE niin!

**TOISTA, TOISTA, TOISTA**

Viestinnän teho perustuu toistoon

Loogisesti, ydinviestiä vahvistaen





## Asiakkaan pitämisen aakkoset



- a) Tutustu asiakkaisiisi, ota heidät sydämeesi! Tunne heidät ja heidän tottumuksensa yhtä hyvin kuin omasi!
- b) Seuraa onnistuvia kilpailijoitasi - opi heiltä, anna tunnustus - älä missään tapauksessa sorru pahimpien kilpailijoidesi mustaamiseen
- c) Mieti, mikä olisi “erilainen” tapa toimia. Kokeile, testaa asiakkailla. Hanki luotettavia testaajia asiakkaittesi joukosta!
- d) Ole suunnitelmallinen - tee asiakasryhmien selkeät valinnat ja suuntaa paukut heidän hyväkseen!
- e) Toimi systemaattisesti ja tavoitteellisesti! Useilla tavoitteilla on taipumus toteuttaa itse itsensä.
- f) Älä tee kaikkea itse! Käytä asiantuntijoiden apua!



Yllätys



Case: Susan Boyle

<http://www.youtube.com/watch?v=RxPZh4AnWyk>





Lopuksi pieni muistutus ja toisto!



HAI

hyvinvointiyrittäjyyden aktivointi  
Itä-Uudellamaalla

Kehitä yritystäsi - tartu toimeen - HAI auttaa!

[www.haihanke.com](http://www.haihanke.com)

Vastaan mielelläni kysymyksiinne -  
nyt tai klinikalla!

*Kiitos!*

