



ASIAKASSUHTEIDEN YLLÄPITO

12.4.2019
#DIGITIE



SÄHKÖINEN LIIKETOIMINTA SUOMI OY
KIRSI MIKKOLA

Klo 10 – 12:00

Asiakassuhteiden peruseriaatteet B2B eli yritysten välisessä kaupankäynnissä ja B2C eli yrityksen ja loppuasiakkaan välisessä kaupankäynnissä.

Asiakastiedon keruuseen tarkoitetut pienyrityksen ratkaisut

Asiakastiedon ja –suhteen ylläpitoon vaikuttava lainsäädäntö

Asiakaspalvelun järjestäminen verkossa ja kivijalassa

ASIAKASSUHTTEEN OSA-ALUEET

Asiakassuhteen hoito
Asiakaspalvelu
Huolto ja ylläpito
Tuotteet ja palvelut
Toimitukset

SUOSITTELU

12.4.2019

VALMENNUKSEN TARKENNETTU SISÄLTÖ, 12.4. Asiakassuhteiden ylläpito

Tavoite:

Osallistuja ymmärtää mitä toimintoja ja välineitä tarvitaan B2B ja B2C asiakassuhteen hoitamiseen, asiakastiedon tallentamiseen ja keruuseen, jotta GDPR eli tietosuojalain mukainen asiakkuushallinta toteutuu.

Valmentaja: Kirsi Mikkola,
Sähköinen Liiketoiminta Suomi Oy

- Nimi: Sähköinen Liiketoiminta Suomi Oy
- Aputoiminimet: Verkkokaupan koulutuskeskus Rovaniemi, Sähköinen Sisällöntuotanto Suomi
- Y-tunnus: 2162854-2
- Perustettu: 1.1.2008, (15.3.2005)
- Osoite: Rovakatu 26 A 11, 96200 Rovaniemi
- Puhelin: 040 555 1019
- Sähköpostiosoite: info@liiketoiminta.info
- [@liiketoiminta](https://www.liiketoiminta.fi)
- www.liiketoiminta.info
- www.verkkokaupankoulutuskeskus.fi
- **Pieni, mutta ketterästi liikkuva ja muuntautuva**

**YRITYKSEMME
SÄHKÖINEN
LIIKETOIMINTA
SUOMI OY**




MINÄ, KIRSI



- Matkailun digitaalisen liiketoiminnan asiantuntija Kirsi Mikkola, Sähköinen Liiketoiminta Suomi Oy
- **Rovaniemeläinen** yrittäjä vuodesta 2005
- 23 vuotta matkailuliiketoiminnan ja digitaalisen liiketoiminnan (atk, ict, digitalisaatio) asiantuntija ja valmentaja sekä opettaja, useita hankkeita ja kokonaiskoordinaatioprojekteja
- Asiakkaat Hangosta Nuorgamiin (yritys-resort-alue-VF)

- Vahva käytännön kokemus ja näkemys matkailuteollisuuden kotimaan ja kansainvälisen kaupan tilasta ja digitaalisuuden käytön haasteista ja mahdollisuuksista, yritysten verkostoitumisesta tuotannossa, alueorganisaatiotyöstä ja digitaalista jakelukanavista
- VisitFinland Akatemiavalmentaja, VF Kansainvälistymisoppaan tekijä
- Ely-keskusten tuottavuus, talous ja digitalisaatio asiantuntija
- Business Finland innovaatioasiantuntija
- 10 vuotta Laatutonnivalmentajana
- Useita luottamustehtäviä (LME, kauppakamari, yrittäjäjärjestö)
- Kuopiosta Rovaniemelle



KUKA OLET?
MISTÄ TULET?
MINNE MENET?
MITÄ HALUAT OPPIA
TÄNÄ AAMUNA?

**Globaali
digitalisoi-
tuminen**

**Jakelu-
kanavien
määrän
kasvu**

**Avoimuus
hinnoit-
telussa**

**Analytiikka
ja KPI
mittarit**

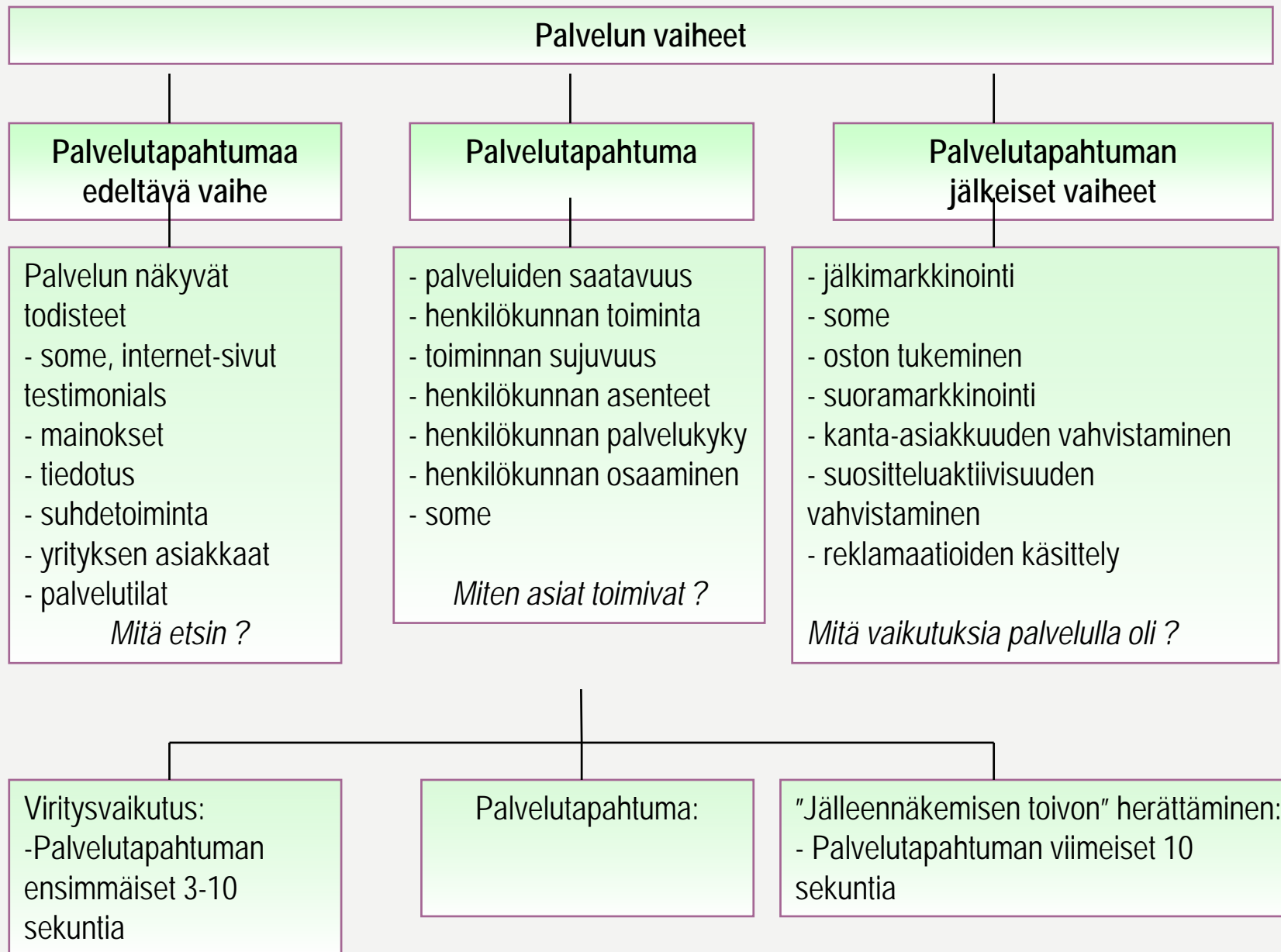
**Alusta-
talous**

**Arvo-
keskeinen
liike-
toiminta**

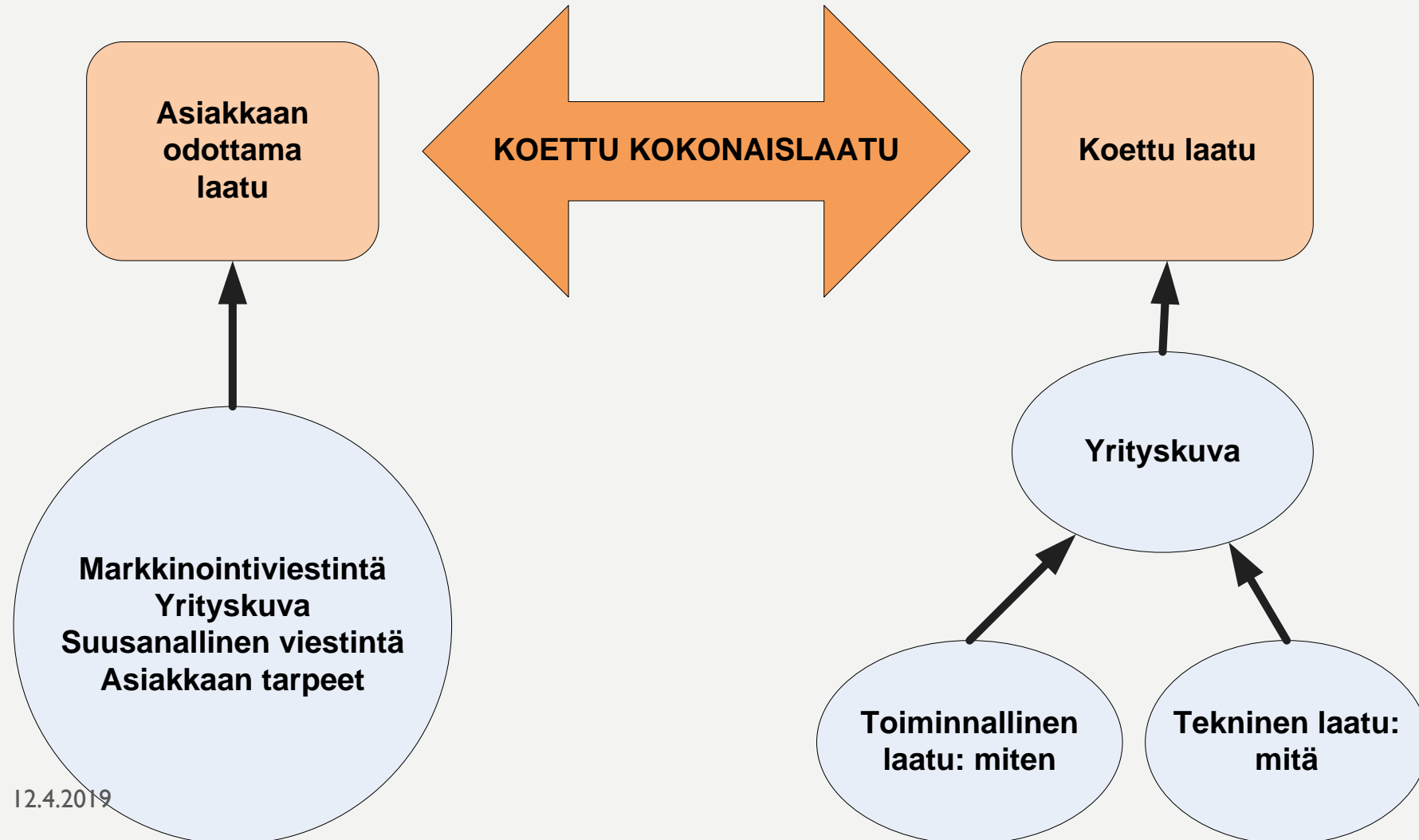
**MIKRO- JA PK-YRITYKSEN
LIIKETOIMINNAN
MUUTOSAJURIT**

**Kestävä ja
vastuulli-
nen kehitys**

**Sosiaali-
suus ja
yhteisölli-
syys**



ASIAKKAAN MUODOSTAMA KOKONAISKUVA YRITYKSESTÄSI



MITÄ KRITEREJÄ MIELESTÄSI ASIAKASPALVELUN TULEE TÄYTTÄÄ?

KESKUSTELKAA 4 HENGEN RYHMISSÄ,
VALITKAA VÄHINTÄÄN 5 KRITEERIÄ, KIRJATKAA NE YLÖS, PERUSTELKAA
VAITANNE.

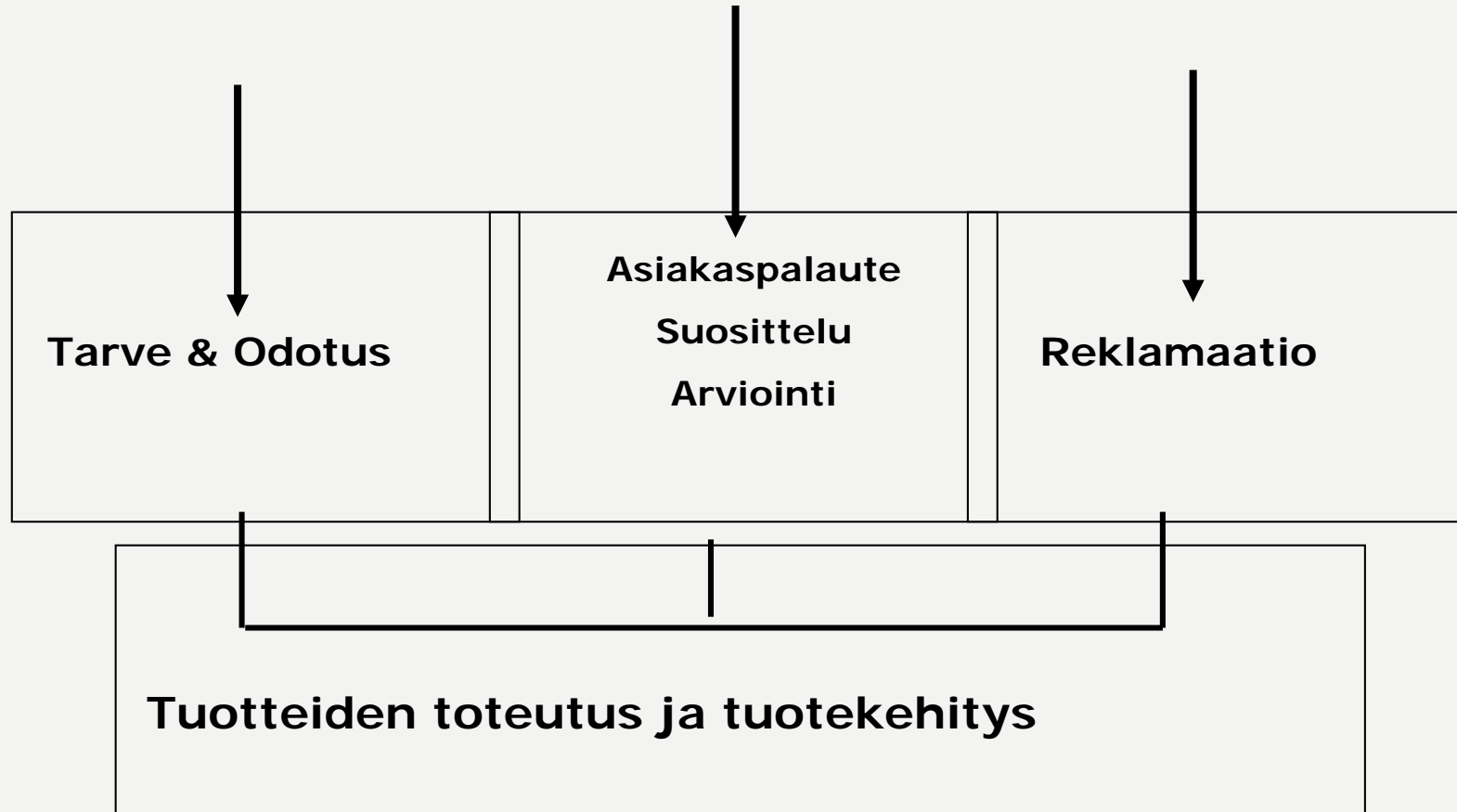
AIKAA 10 MIN.

RYHMÄTYÖN PURKU

- Aikataulujen pitäminen (vastaaminen asiakkaalle ja toimituksiin)
- **Helppous joka kohdassa** (asiakaspalvelijan tulee osata lukea asiakasta, tilauksen tekeminen on helppoa verkossa ja kivijalassa)
- Avoimuus asiakkaan toiveille (asiakkaan kuuntelu, mutta myyjän tulee osata käyttää omaa ammattitaitoaan)
- Selkeä viestintä (varmistetaan, että asiakas ja myyjä on samalla linjalla)
- Jälkihuolto (asiakaskyselyt)
- **Nopea reagointi** live ja digitaalisesti (3 s tai 24 h)
- Asiakaspalvelu ei ole hyökkävää (Chat)
- **Asiantuntevuus** ja -tuntijuus (tarinat) ja ongelmaratkaisutaitoinen
 - Asiakkaan odotusten ylittäminen
- Asiakas pelisilmä
- Reklamaation hoitaminen
- Kohteliaisuus ja ystävällisyys
- Aitous
- Myyjän personallinen näkökulma asiakaspalveluun
- Luotettavuus (viesteihin vastaamiseen)
- Arvojen näkyminen palvelussa - llo, turvallisuus, perhe- ja lapsilähtöisyys
- Asiakkaan kohtaaminen (hapan naama ei myy)
- Luottamuksen saavuttaminen
- Kivijalan design, somistus ja ilme, onko myyjä kotonaan
- Löydettävyys, käytettävyys verkossa ja verkkokaupasta
- Tavoitettavuus sähköisesti
- Palvelun henkilökohtaisuus

- Asiakkaan ymmärtäminen
- Käytettävyys
- Henkilökohtaisuus
- Asiantuntijuus
- Kauppiaan ”into himo” verkkokauppaan
- Verkkokauppa jo itsessään
- Hintavertailut
- Vaivattomuus
- Mitä muuta?
- Monikanavaisuus
- Luotettavuus
- Reagointialttius
- Pätevyys
- Saavutettavuus
- Kohteliaisuus
- Uskottavuus
- Turvallisuus

ASIAKKAAN KUUNTELUJÄRJESTELMÄ



PIENYRITYKSEN SUOSITTELUPALVELUT

- Oletan jo mukana näissä?
- TripAdvisor
- Google My Business

12.4.2019

Kaikki

Kartat

Kuvahaku

Videot

Lisää

Asetukset

Ty

Noin 7 950 tulosta (0,39 sekuntia)

Paikkoja lähellä kohdetta Etelä-Pohjanmaa

Tietoja näistä tulok

la 13. huhtik.

su 14. huhtik.



PARHAAT TULOKSET

Perustuvat hakuusi, hintoihin ja laatuun



VIERAIDEN SUOSIKIT

Arvio 4.0+



BUDJETTIVAIHTOE

Edullisimmat hotellit



Maatilamatkailu Välimaa

4,1 ★★★★★ (9)



Maatilamatkailu Ilomäki

4,8 ★★★★★ (24)

60 €



Maatilamatkailu Heikin Tupa

4,6 ★★★★★ (31)



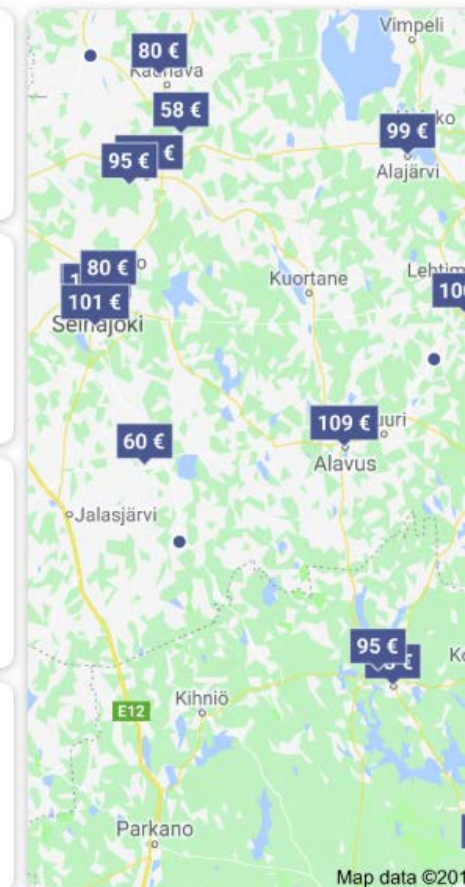
Maatilamatkailu Peräkangas

4,8 ★★★★★ (4)

48% tavallista edullisempi

58 €

HUIPPUTARJOUS



Map data ©201

92 % kuluttajista ympäri maailman luottavat kuulopuheisiin enemmän kuin mihinkään muuhun mainonnan muotoon



Lähes koko Y-sukupolvi (18-30 v) (97 %) lähettää materiaalia sosiaalisiin verkostoihin ja jakavat kokemuksiaan ystäviensä kanssa ostoksistaan



Z-sukupolveen (2000-luvun alussa syntynyt) kuuluvat ovat syntyneet maailmaan, jossa elektroniikka on kaikkialla ja he käyttävät sitä rutiininomaisesti

Nuoret milleniaanit ovat kansainvälisen tietoverkon kautta yhteyksissä ihmisiin ympäri maailmaa nuorempina kuin aikaisemmat sukupolvet.




MONITOROIDAAN HIUKAN KUINKA HUOMIOIT ASIAKKAASI, SIIRRY UNDERHOOD.CO OSOITTEeseen



The screenshot shows the Underhood dashboard for Hotel Korpikartano. The top navigation bar includes the Underhood logo, 'PREMIUM PLANS', 'ORDER AUDIT', and a dropdown arrow. Below this is a secondary navigation bar with 'Home', 'Dashboard', 'Rankings' (marked as BETA), and a search bar. The main content area is split into two columns. The left column features a profile card for Hotel Korpikartano with a circular profile picture, the name 'Hotel Korpikartano', the website 'korpikartano.fi', and the location 'Hotel Resort Inari, Finland'. Below the profile card are social media icons for Facebook, Twitter, and a globe. The right column is titled 'Reputation overview' and displays a large circular gauge showing a score of 5.6 out of 10. To the right of the gauge are three smaller metrics: Similarity (6.0), Dialogue (8.3), and Visibility (2.6). Below these metrics is the ranking '#2880 / 9121'. At the bottom of the dashboard, there are two buttons: 'Download report' and 'Top posts'. A text box at the bottom right contains the message: 'Well done, Hotel Korpikartano. They seem to value dialog with the online audience.'

underhood

PREMIUM PLANS ORDER AUDIT

Home Dashboard **BETA** Rankings Search Q

 **Hotel Korpikartano**
korpikartano.fi
Hotel Resort
Inari, Finland

f  

Hotel Korpikartano's Facebook description

Come and experience the luxury of silence! / Tervetuloa nauttimaan luonnon luksuksesta!

Reputation overview

5.6 /10

6.0 Similarity 8.3 Dialogue 2.6 Visibility

Ranking #2880 / 9121

Well done, Hotel Korpikartano. They seem to value dialog with the online audience.

Download report Top posts

ASIAKASTIEDON JA –PALAUTTEEN KERUU VERKOSSA



12.4.2019

Asiakastytyväisyslomakkeet

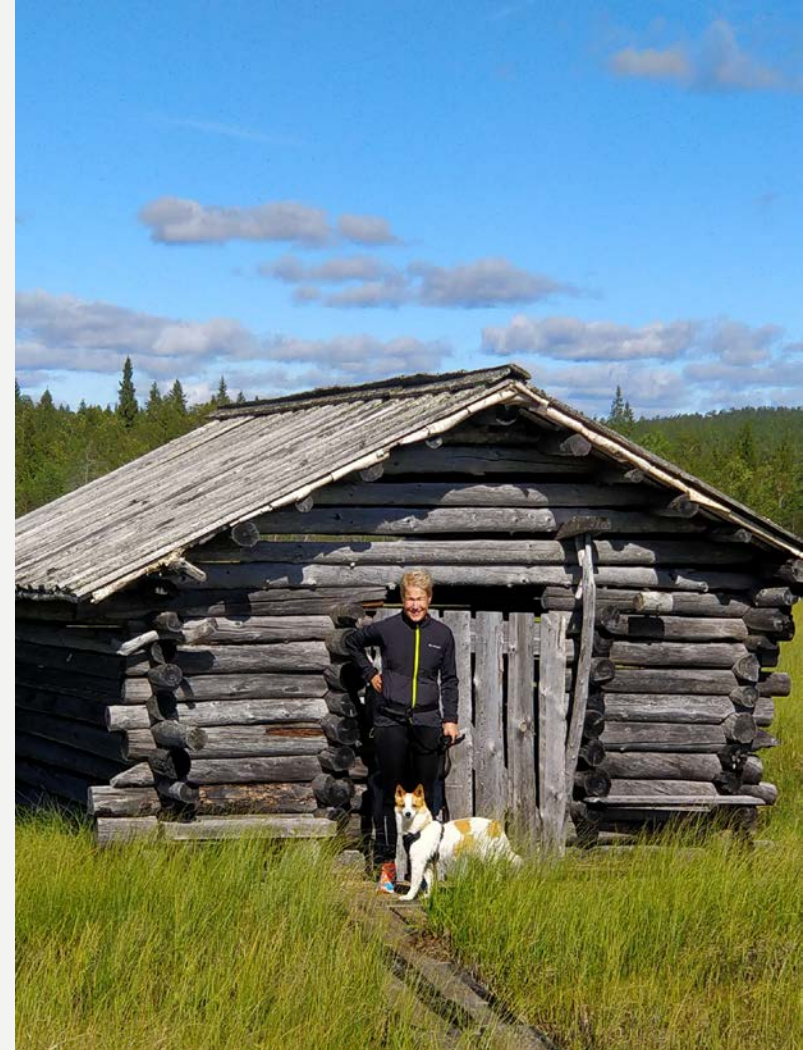
- Peruslomakkeet ovat 12 kielellä: suomi, ruotsi, englanti, norja, eesti, saksa, ranska, italia, espanja, venäjä, kiina ja japani.
- Golfkenttä
- Hiihtokeskus
- Hiihtokoulu
- Hotelli
- Kahvila
- Kalastuspalvelut
- Kauppa
- Käyntikohde
- Kokouspalvelut
- Kylpylä
- Leirintäalue
- Majoitus
- Matkailuneuvonta/-palvelu
- Matkatoimisto
- Museot & Näyttelyt
- Myynti- & markkinointiorganisaatiot
- Ohjelmalvelut
- Pitopalvelu & Juhlien / tilaisuuksien järjestäminen
- Ravintola
- Risteilyliikenne
- Sidosryhmä- & Yhteistyökumppanikysely
- Tapahtuma
- Teatteri
- Tilaaja
- Tilausliikennöinti



[Kuvälähde](#)

TIEDON KERUUTAPOJA

- Varausprosessi
- Asiakastyytyväisyyskysely
 - Google Forms
 - Kotisivulomake
 - SurveyMonkey
 - Tulostettu lomake
 - Haastattelut
- Sosiaalinen media ja suosittelupalvelut



MITATTAVUUS JA ASIAKASDATA

- Asiakastieto talteen ja hyödynnettäväksi
 - Tuotteiden muotoilussa
 - Markkinoinnissa
 - Myynnissä
 - Asiakaspalvelussa
- Asiakasymmärryksen kasvattamisessa



Tutkiskelu
ENNEN
matkakohteen
valintaa



Hankintavaihe
(tarkemmat
lentojen /
majoituksen
vertailut, yms.)



Ennen matkaa
(lisää
suunnittelua ja
vinkkejä lomalle)



**Matkan
aikana**
(kokemusten
jako verkossa)



Matkan jälkeen
(muistojen ja
kokemusten jako
muiden kanssa)

A large white scalloped-edged shape is centered on a yellow background. The text is placed within this shape.

ASIAKASTIEDON HALLINTAAN LIITTYVÄ
LAINSÄÄDÄNTÖ

GDPR PÄHKINÄN KUORESSA

VERKKOKAUPPA JA TIETOSUOJA-ASETUS / ASIAKKAIDEN TIETOJEN HYÖDYNTÄMINEN

- Asiakkaista kerättävä tieto voidaan hyödyntää ainoastaan niihin käyttötarkoituksiin, joista asiakkaalle on etukäteen kerrottu
 - Laadi siis Tietosuojaseloste sivuillesi ja laita se esille kivijalkaan
- Asiakkaista kerättävä tieto on mahdollista hyödyntää profilointiin ja suoramarkkinointiin, kunhan noudatat lain sallimia rajoja – MÄÄRITÄ ETUKÄTEEN!
- OPT-In periaate
 - Asiakkaalle on annettava mahdollisuus kieltää KAIKKI itseensä kohdistuva suoramarkkinointi
- Sähköposti, tekstiviesti, ääniviesti, kuvaviesti, automatisoitu soittojärjestelmä
- Eroaa asiakasviestinnästä
- Yrityksen ei tarvitse pyytää asiakkaan suostumusta, jos tiedot saadaan tuotteen tai palvelun yhteydessä, tietoja voi käyttää tuoteryhmään kuuluvien tuotteiden ja palvelujen markkinointiin

VERKKOKAUPPA JA TIETOSUOJA-ASETUS / PROFILOINTI

- Profilointi analysoi tai ennakoi piirteitä, jotka liittyvät henkilön segmentointitekijöihin, kuten kiinnostuksen kohteisiin, luotettavuuteen, käyttäytymiseen, sijaintiin tai liikkeisiin
- Verkkokauppiaan on informoitava asiakasta profiloinnista avoimesta verkkokaupan sivuilla
- Laadi tietosuojaselosta, missä käy ilmi henkilötietojen kerääminen, niiden käyttötarkoitus ja tiedot rekisterinpitäjästä
- Asiakkaalla on oikeus tarkastaa profiloitutieto
- Jos rekisteriselosteessa on mainittu yhdeksi käyttötarkoitukseksi markkinointi, on profiloointiteitojen käyttö markkinoinnissa melko vapaata.
 - Ennakoi!

VERKKOKAUPPA JA TIETOSUOJA-ASETUS / EVÄSTEET

- Eväste (cookie) on pieni tekstitiedosto, joka internetselain tallentaa verkkokaupan käyttäjän laitteelle, kuten tietokoneelle tai mobiililaitteeseen
- Evästeitä käytetään silloin kun käyttäjän tietoja halutaan säilyttää tämän siirrytessä internetsivuilta toisella tai halutaan pitää asiakkaan ostoskoriin lisäämät tuotteet
- Asiakkaalta on pyydettävä suostumus tietojen tallentamiseen ja käyttöön, evästeistä ja niiden käytöstä on kerrottava selkeästi ja kattavasti
 - Asiakas voi kieltää evästeiden ja tietojen tallentamisen

VERKKOKAUPPA JA TIETOSUOJA-ASETUS / EVÄSTEET

- Evästeiden avulla voidaan kerätä mm.
 - Ip-osoite
 - Käytetyt sivut
 - Selaimen liittyvät käyttäjätunnukset ja salasanat
 - Mistä verkko-osoitteesta käyttäjä on tullut verkkosivuille
 - Miltä palvelimelta käyttäjä on tullut verkkosivuille
 - Mistä verkkotunnuksesta käyttäjä on tullut verkkosivuille
- Evästeitä on kahdenlaisia, istuntokohtaisia (session cookie) ja pysyviä (stored cookie)

EVÄSTEET

- **Suomessa evästeistä tiedottamista tai niiden hyväksymistä varten ei vaadita erillistä ponnahdusikkunaa. Evästekäytännöt on kuitenkin mainittava verkkosivuilla niin, että käyttäjän on mahdollista saada niistä lisätietoa.**
- Tulkintakäytäntö vaihtelee valtioittain. Ulkomaisissa palveluissa evästeitä saatetaankin kysyä sivustokohtaisesti.
- Evästeistä ei tarvitse tiedottaa,
 - jos niiden ainoana tarkoituksena on toteuttaa viestin välittäminen teknisesti
 - jos niiden ainoana tarkoituksena on helpottaa palvelun käyttöä tai
 - jos käyttäjä on pyytänyt evästeiden käyttöön perustuvaa palvelua (esimerkiksi verkkopankkipalvelut).

EVÄSTEET JA GDPR

- Jos sivustollesi on asennettu esimerkiksi Google Analytics tai Sosiaalisen median jakopainikkeet, sinun on pyydettävä suostumus kaikilta, jotka vierailevat sivustollasi
- Huomaa, että yrityksellä tai sivuston omistajalla on edelleen vastuu, vaikka tietoja keräisivätkin sivustolle asennetut sovellukset tai järjestelmät
- Useat laajennukset ja ilmaiset työkalut keräävät tavallisesti käyttäjätietoja

VERKKOKAUPPA JA TIETOSUOJA-ASETUS / VÄLITYSTIETOJEN KÄSITTELY

- Välitystieto on tietoa, jonka perusteella verkko- ja viestintäpalvelujen käyttäjään voidaan yhdistää tietoja tai käyttäjä voidaan tunnistaa
 - Tiedot puhelun soittajasta ja vastaanottajasta (CRM)
 - Tiedot sähköposti- tai tekstiviestin lähettäjistä ja vastaanottajista
 - Tiedot yhteyden kestosta, reitityksestä, ajankohdasta jsekä siirretyn tiedon määrästä
 - Lähettäjän tai vastaanottajan päätelaitteen sijaintiin liittyvä tieto
 - IP-osoite

KIITOS!

- Käsitellyt esimerkit yrityksistä
 - www.inarinhopea.fi
 - www.luonnonkauniit.fi
 - www.steppari.fi
- Aamupäivällä esiin tulleita verkkokauppaohjelmistoja hyvinvointialan alan ja tavarakaupan yrityksille, jotka hakevat ratkaisua kivijalka + verkkokauppa + crm (muitakin potentiaalisia on paljon)
 - www.webnode.com + www.timma.fi
 - www.vilkas.fi
 - www.mycashflow.fi
 - www.omnichannel.fi