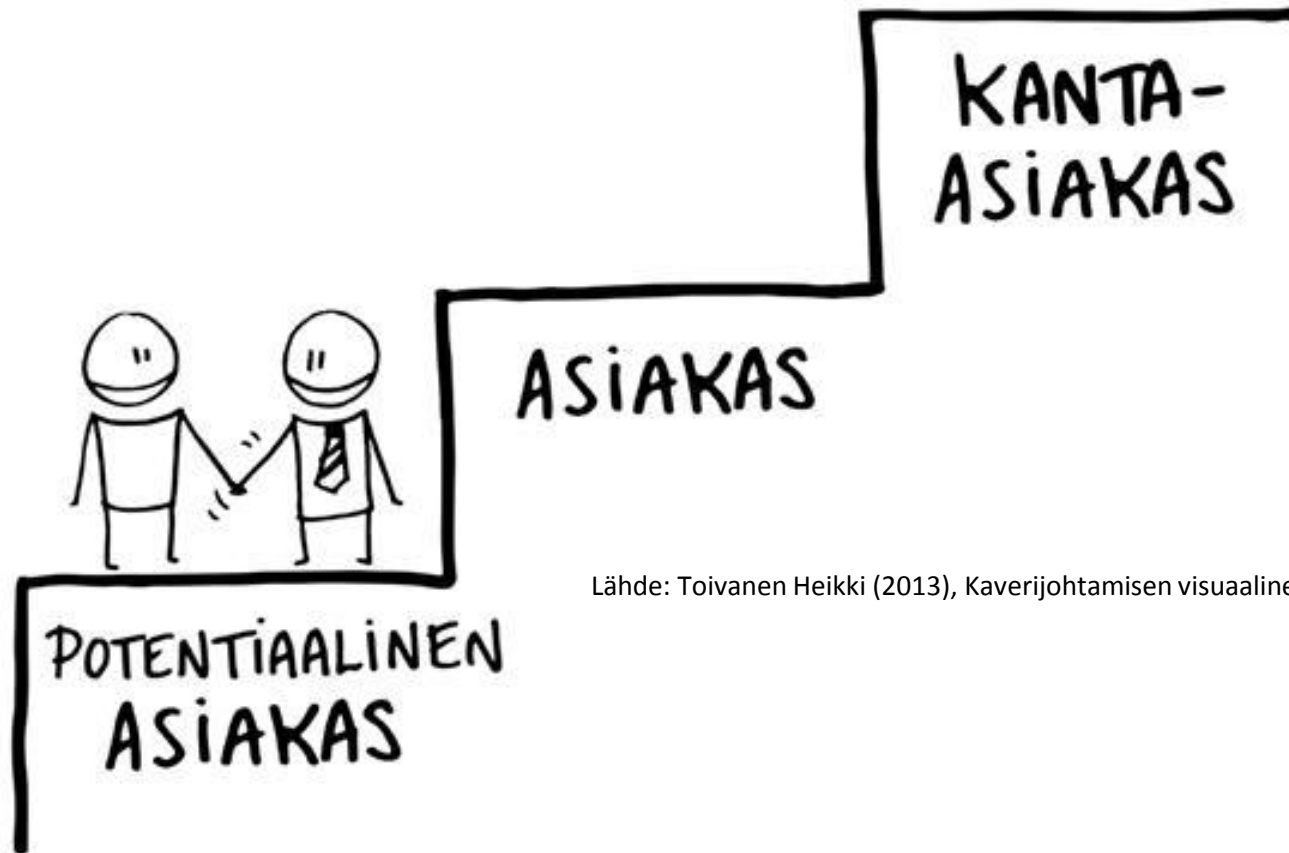


# OSUUSKUNTA PEGOSUS - asiakkuudet



Lähde: Toivanen Heikki (2013), Kaverijohtamisen visuaalinen innostuskirja

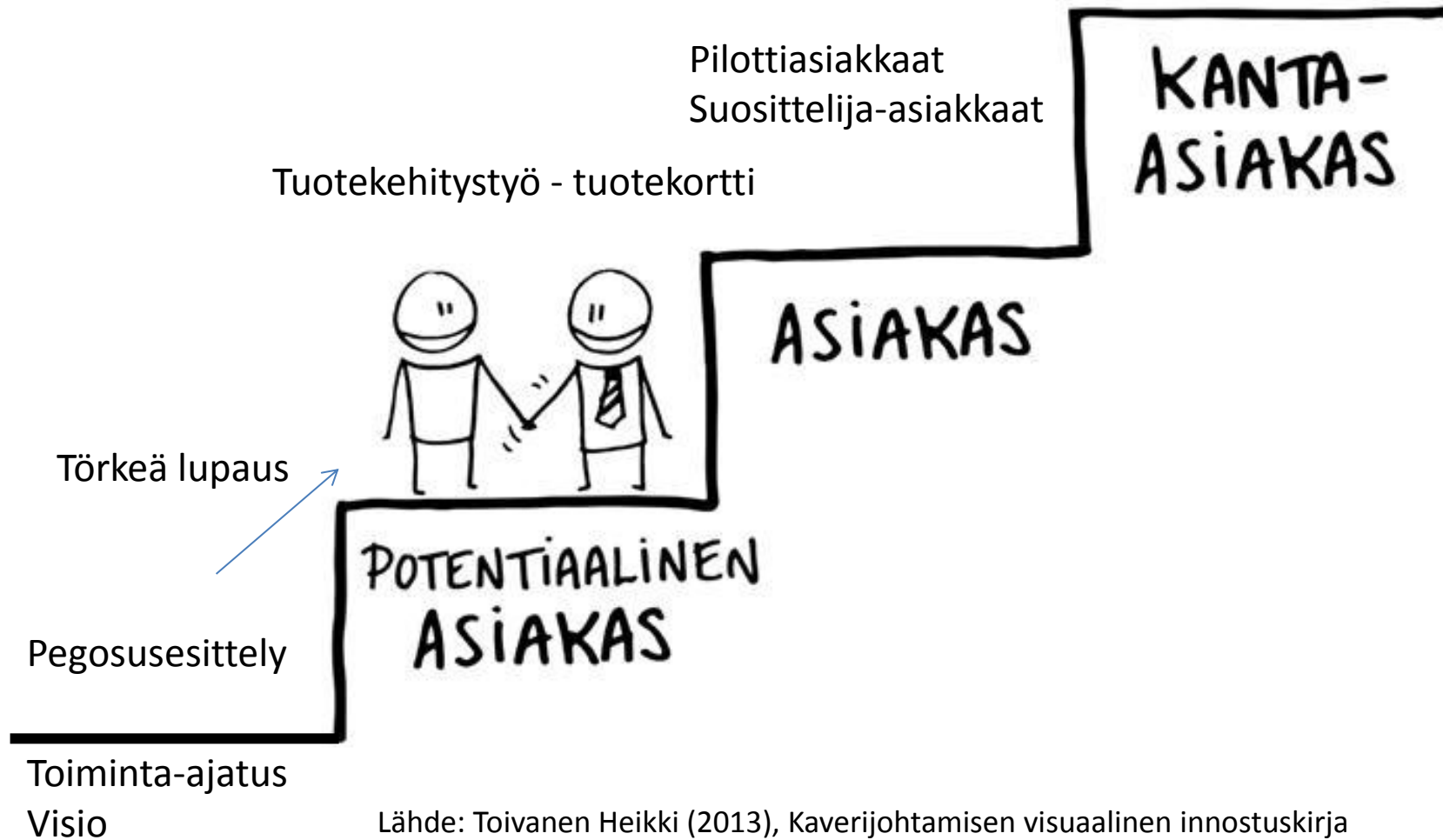
"TÖRKEÄ"  
"KÖKKÖ"  
LUPAUS

# Asiakkuutemme tavoite

- Mitkä ovat tämän asiakkuuden tavoitteet?
- Mitkä ovat asiakkaan hyödyt?
- Mitä teoriaa sovellan tai mitä opin?
- Mitä osaamista tämä vaatii tiimiltä ja minulta?
- Miten tämä asiakkuus vie tiimiämme kohti visiota? (visio – ”mobiili tuotebuffetti”, yhdessä oppiminen)

# Asiakkuuden portaat – luonto24

Soveltaminen ja luova ongelmaratkaisu



Lähde: Toivanen Heikki (2013), Kaverijohtamisen visuaalinen innostuskirja

# Onnistunut asiakkuuden kehittäminen

Paras asiakas on yhteistyöllinen ja kriittinen!

1. Tiimi on tehnyt ”törkeän” lupauksen miettimättä asiaa sen syvällisemmin
2. Törkeä lupaus on myyty ”pilottitakuulla” eli sitä on luvattu korjata, kehittää asiakasta kuunnellen
3. Kuuntele asiakasta, mutta päätä itse mitä teet

# Mikko Ojanen: pelisilmää asiakassuhteisiin

*Pelisilmää  
asiakashohtamisiin*  
Mikko Ojanen  
Ajon tuloikka myymälä

© klientti

- Kaikki lähtee onnistuneesta avauksesta eli miten kohtaat asiakkaan
- Kerro mitä asiakas hyötyy yhteistyöstämme ja millaisia elämyksiä hän kokee
- Käsittele heti vastaväitteet, sillä ne ovat *ostosignaaleja*
- Asiakas haluaa tietää myös tulevaisuudesta

# Mikko Ojanen: Kaswu

- Kehitä, avarra, sovela, varmista ja uudista
- Rakenna luottamus tilannekysymysten kautta
- Ole aidosti kiinnostunut asiakkaasta
- Paneudu asiakkaan ongelmiin ja poimi tarpeet
- Sovita oma ratkaisusi asiakkaan tarpeisiin
- Tarjoa palvelu asiakkaan tarpeeseen
- Muista jälkihoitotyö

# Elämyskolmio

