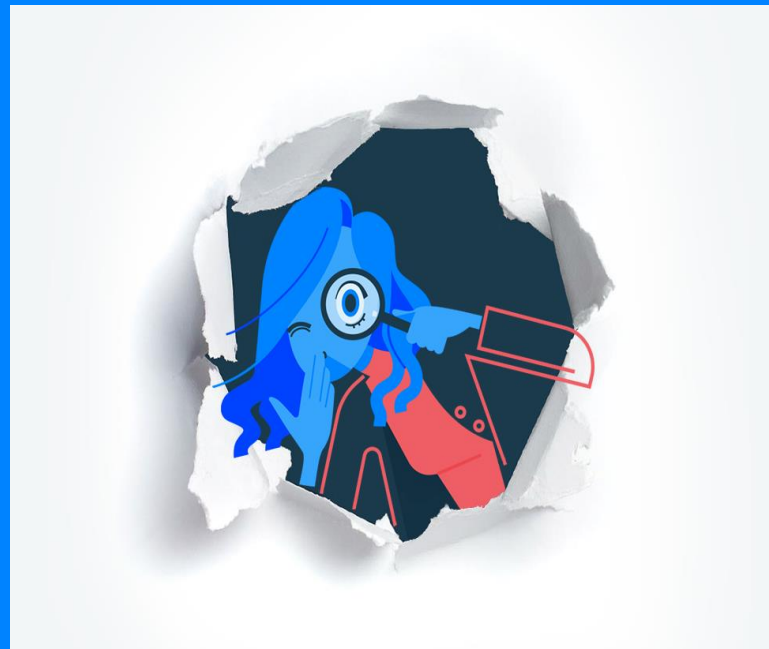


Nettitestillä liikettä verkkokauppaan, kokemuskyselyllä tyytyväisiä asiakkaita

14.1.2021

Riikka Suuronen, ZEF Oy
riikka.suuronen@zef.fi

<https://www.linkedin.com/in/riikkasuuronen/>



Asiakasymmärrys (customer insight)

- segmentointi, asiakasprofiilit
- big data vs. smart data → mikä asiakkaita kiinnostaa, minkä he kokevat merkitykselliseksi?
- kilpailuetu
- kohdistettu (markkinointi)viestintä
- arvolupaus (value proposition)

Asiakaskokemuksen mittaaminen

- jatkuva prosessi, jota johdetaan
- nopea reagointi palautteeseen
- mitä kysytään, miten kysytään, miksi kysytään?
- dialogi asiakkaan kanssa
- suosittelu, liidit, referenssit
- esimerkki: [Asiakaskokemuskysely](#)

Nettitestit ja tuotevalitsimet

- markkinointi ja näkyvyys (erityisesti some, nettisivut)
- asiakkaiden lähestyminen ja auttaminen (näkyvätön myynti)
- asiakkaiden persoonallisuus ja kiinnostuksen kohteet (asiakasymmärrys)
- strategiset tavoitteet? miten testi/tuotevalitsin linkittyy niihin?
- esimerkki: [Kahvi-persoonallisuustesti](#)
- esimerkki: [Ketteryys-testi](#) (ZEF & Azets)

Varaa omalta kehitysyhtiöltäsi ilmainen 45 min. mittainen konsultointi keskiviikolle 20.1.

Aikataulu, aamu:

klo 8.30–9.15

klo 9.15–10.00

klo 10.00–10.45

klo 10.45–11.30

klo 11.30–12.15 tauko

Aikataulu, iltapäivä:

klo 12.15–13.00

klo 13.00–13.45

klo 13.45–14.30

klo 14.30–14.45 tauko

klo 14.45–15.30

klo 15.30–16.15

Kiitos!

Riikka Suuronen, ZEF Oy
riikka.suuronen@zef.fi

<https://www.linkedin.com/in/riikkasuuronen/>

Anna palautetta webinaarista:

<https://survey.zef.fi/lli3698i/index.html>

