

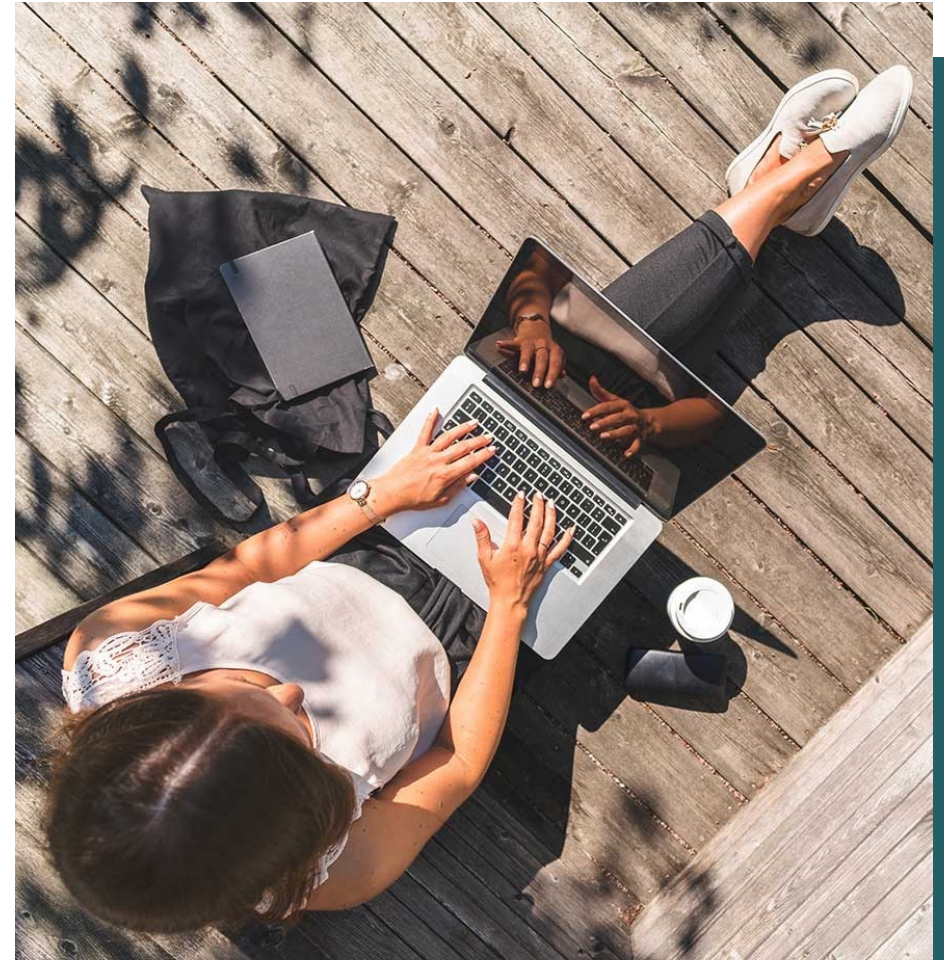
Kumppaniwebinaari

RATKAISU- MYYNTI



Aiheet

- 01 Työkaluja oven avaamiseen
- 02 Materiaalit
- 03 Asiakkaan tilanteen kartoitus
- 04 Ratkaisusuunnitelma / tarjous
- 05 Tarjous ja seuranta
- 06 Kaupan päättäminen



Työkaluja oven avaamiseen

Niko oli haastatellut 8 toimitusjohtajaa teemalla mikä herättäisi kiinnostuksen

- Kaikki kertoivat ettei aika riitä puheluihin vastaamiseen ja suurin osa soitoista samalla kaavalla jossa kysytään ”miten teidän liittymäasiat”
- Jos tarinan olisi aloittanut ”soitin teidän asiakaspalveluun ja jonotin 5 minuuttia, haluaisitko kuulla miten olemme parantaneet kilpailijanne asiakaspalvelua” olisi jokainen jatkanut keskustelua

Mistä tarinan tai näkemyksen kehittäisi?

- Puuttuuko nettisivuilta yhteydenottokanava
- Onko asiakaspalvelu vain virka-aikana
- Kilpailijalle toteutettu ratkaisu, joka tuotti hyötyä

”Suurin osa päättäjien saamista yhteydenotoista on laiskan laaduttomia. Ei niihin viitsi edes vastata.”

MATERIAALIT

Hyödynnä olemassa olevat myynti- ja markkinointimateriaalit

Myyntimateriaali ja asiakastarinat

- Kumppaniportaalin materiaalin saa kopioida omille pohjille ja tarvittaessa Annika Sarajärvi ja Veera Kujansuu markkinoinnistamme voivat auttaa jos lähdeaineisto pdf tai muu haastava
- Asiakastarinoita tarvittaisiin lisää, jos asiakas ei suostu referenssiksi voi tarinaa/onnistumista käyttää ilman nimeä

”Anna näkemys. Oli se sitten puhelu, meili, tapaaminen, tarjous: anna näkemys äläkä lätise yleisiä. Jos näkemys menee vähän ohi, se ei haittaa, sillä se kuitenkin osoittaa valmistautumista ja ajattelukykyä.”

Kumppanien ilmeen mukaisia materiaalien muokkauksia

Voimme toteuttaa markkinointitiimissä myös erilaisten kaavioiden, kuvien ja grafiikoiden toteutuksia teidän omissa väreissä ja ilmeessä.

Tätä varten kerro tarkkaan, mistä kuvioista haluaisit “oman toteutuksen” ja toimita

- teidän väreistä värikoodit joko rgb tai HEX muodossa
- logot mieluiten joko png tai svg muodossa

Powerpoint -esitykset

Tätä varten kerro tarkkaan, mistä esityksestä haluaisit “oman toteutuksen” ja toimita

- teidän väreistä värikoodit joko rgb tai HEX muodossa
- logot mieluiten joko png tai svg muodossa



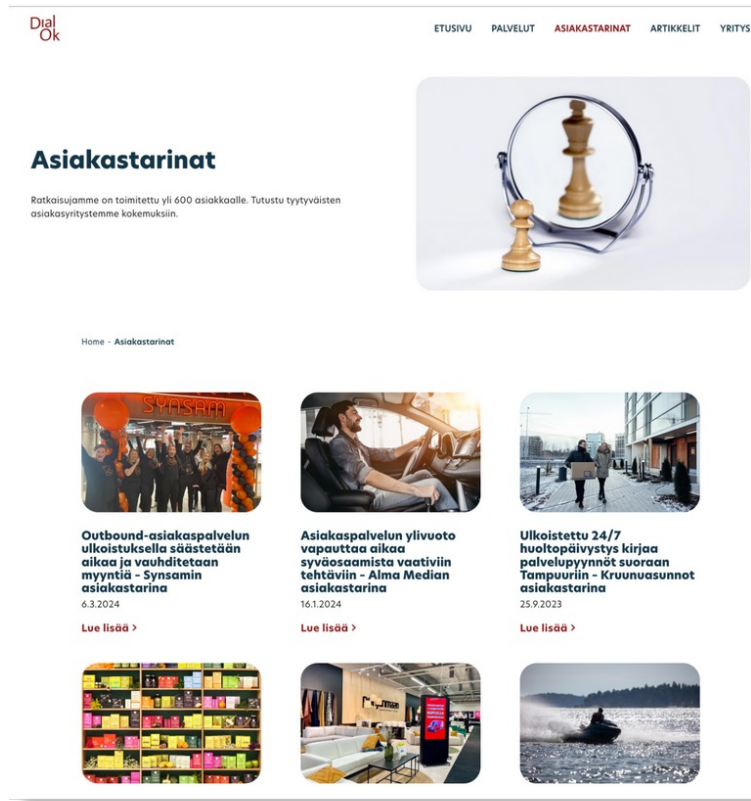
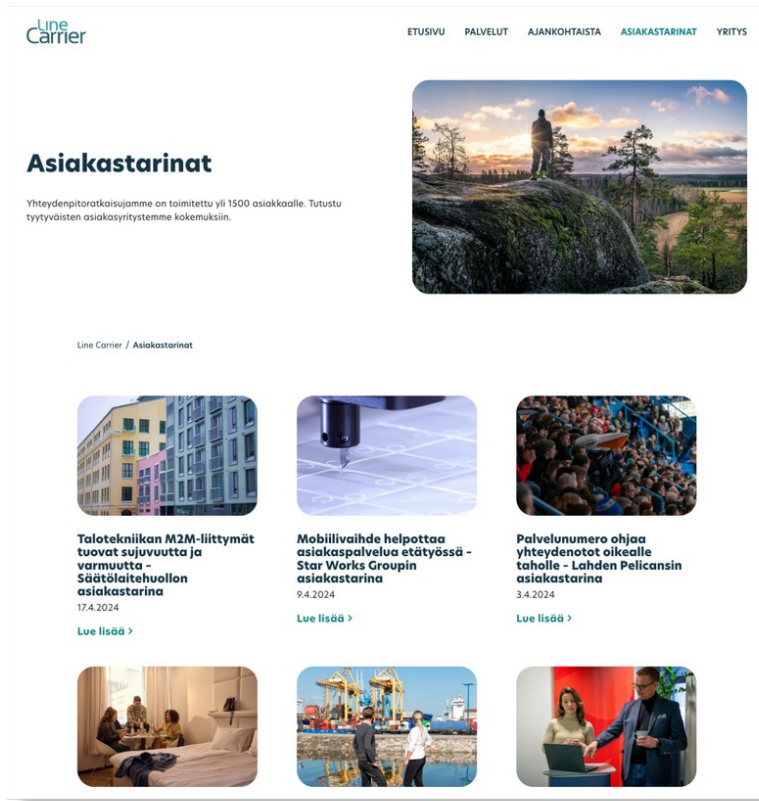
Yrityksesi yhteydenpito
avaimet käteen-periaatteella

Line
Carrier integral



Hyödynnä asiakastarinat

Markkinointitiimi toteuttaa asiakashaastatteluita kevyellä mallilla, varaamme asiakkaan kanssa 30 min Teams -juttutuokion, jonka pohjalta tarina kirjoitetaan. Asiakas hyväksyy tarinan ennen sen julkaisua.



Olemassa olevat asiakastarinat

linecarrier.fi/asiakastarinat

dialok.fi/asiakastarinat

Vinkkaa uutta asiakastarinaa

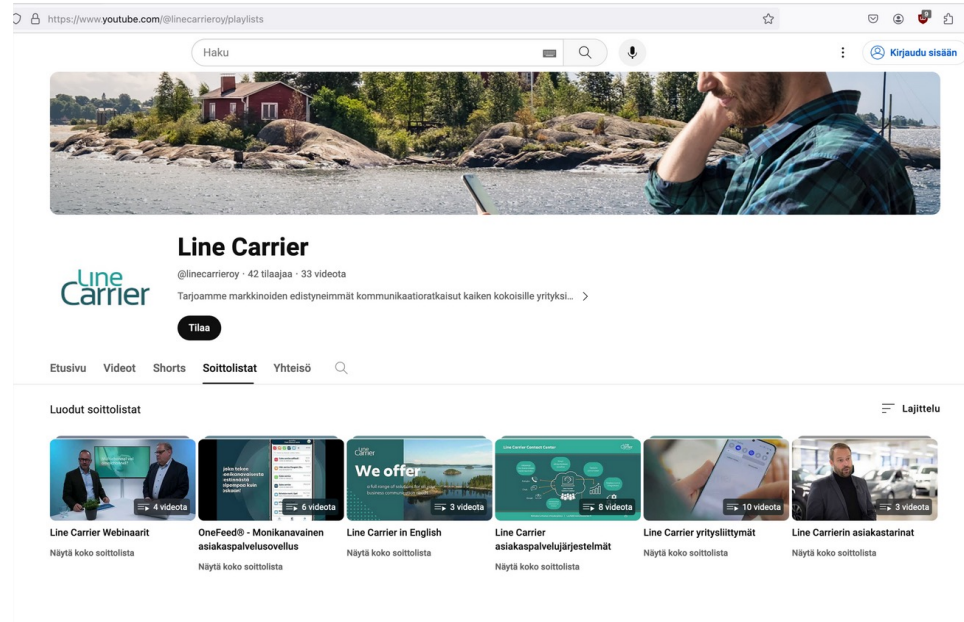
Vinkkaa tyytyväisestä asiakkaasta Annikalle tai Veeralle ja kerro kenen kanssa voisimme sopia Teams haastattelun.

Hyödynnä mainosvideot



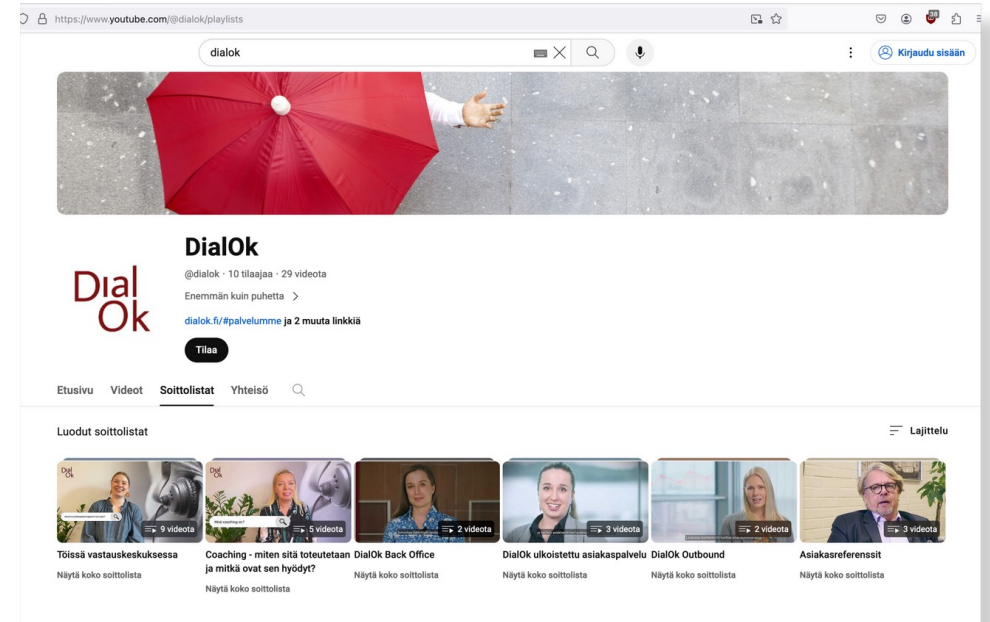
Youtube -tileiltämme löytyy mainosvideoita

- Webinaarit
- OneFeed®
- Asiakaspalvelujärjestelmät
- Yrityслиittymät
- Asiakastarinat



Youtube -tileiltämme löytyy mainosvideoita

- Coaching – miten sitä meillä toteutetaan?
- Back Office
- Ulkoistettu asiakaspalvelu
- Outbound
- Asiakasreferenssit



MITEN LÖYTÄÄ ASIAKKUUKSIA?

Vinkkejä kartoittamiseen

Line Carrierin tapa löytää asiakkuuksia

- Kontaktointi
- Asiakkaan tilanteen kartoitus
- Ratkaisusuunnitelma / tarjous
- Tarjous ja seuranta
- Kaupan päättäminen

Line
Carrier



Kontaktointi – ~~cold call~~ contact

- Buukkauspalvelut
- Kontaktilistat
 - Aloitimme juuri Profinder käytön kontaktien hakuun
 - Etuna ainakin laajat rajausmahdollisuudet
 - Profinder kerää tietoja 12:sta eri tietokannasta
- Emme ammu haulikolla – tarkasti rajattu kohderyhmä
 - Joka prospektiin tutustutaan kunnolla, mietitään mahdollisesti sopivat palvelut juuri heille – nettisivut ja Profinder tieto
 - SMS – kerrotaan, että tulemme soittamaan xxx-numerosta sekä kiteytetty hyöty, jota olemme toimialalla pystyneet tuottamaan
 - LinkedIn ja asiakaskanta

Tarina / Refe



Asiakkaan tarvekartoitus

- Kysytään, kuunnellaan, ymmärretään
- Mitkä ovat asiakkaan haasteet ja tarpeet?
- Ei esitetä ratkaisuja, demojenkin aika on myöhemmin
- Vaikutus kloussaamisen nopeuteen ja asiakkaan mielikuvaan meistä?

Line
Carrier



Kartoitus > Tarjous > Demo-malli

KARTOITUS



Kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne, mitkä ovat isoimmat haasteet, mitä kanavia käytössä, miten voisimme tehostaa?

TARJOUS



Rakennetaan edellisen vaiheen tietojen pohjalta ratkaisuehdotus, juuri asiakkaan tilanteeseen räätälöity tarjous.

DEMO

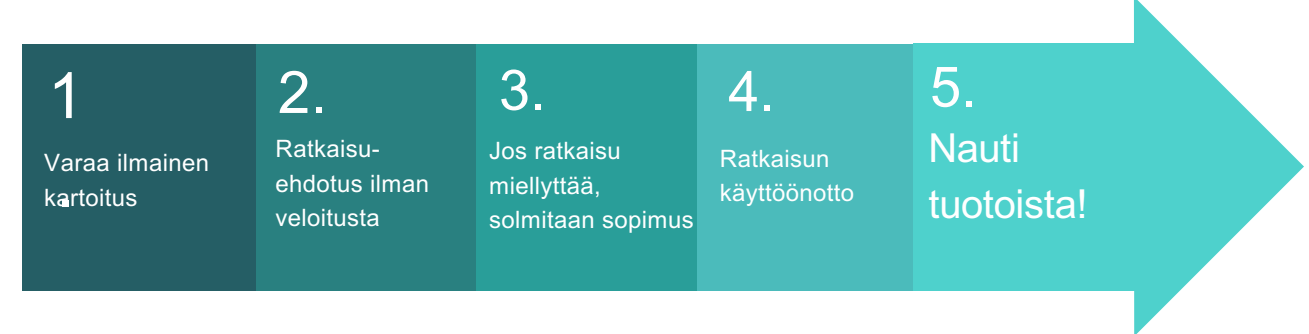


Kun mato nappaa koukuun, niin viimeisessä vaiheessa demotaan miten helppoa järjestelmän käyttö on.

Asiakaskokemukseen vaikuttavat kaikki asiakkaan ja yrityksen väliset kohtaamispinnat kivijalasta verkkosivuihin ja puhelimesta chattiin.

MoneyMaker-kartoituksessa selvitämme, miten asiakaspalveluteknologia voi tukea yritystäsi polulla kohti parempaa asiakaskokemusta.

Kartoituksen askeleet



Asiakasyrityksen liiketoimintatarve

Taustakysymykset

- Miksi teille soitetaan ja miksi teiltä soitetaan?
- Ketkä ovat yhteydessä ulos ja kuinka paljon?
- Millaista palvelua asiakkaasi kaipaavat?
- Mikä toimii ja missä ovat suurimmat kompastuskivet?

Asiakaspalvelun rakenne

- Miten asiakaspalvelun toiminnot jakautuvat?
- Paljonko omaa tai ulkoistettua henkilöstöä asiakaspalvelussa toimii?
- Mitä asiakaspalvelukanavia on käytössä? (some, email, chat, puhelin, kivijalka, verkkokauppa)
- Eroaako asiakaspalvelu kivijalassa ja digitaalisissa kanavissa?
- Millainen on kontaktivolyymi?
- Saatteko palveltua kaikki asiakaspalveluun tulevat kontaktit?

Nykyratkaisu

- Mitä työkaluja on käytössä? Järjestelmät, laitteet, liittymät
- Toimivatko työkalut ja kanavat?
- Oletteko tyytyväisiä nykyratkaisuun?
- Mitä mitataan ja miten?

Oman asiakaskunnan ja asiakaspalvelun pullonkaulojen tuntemus auttaa tavoitteiden määrittelyssä.

Nykytilanteen kartoitus



Puhelutiedot

Vanha puhelinlasku



Käyttäjämäärä

Nykyisen järjestelmän
käyttäjät



Palveluvaatimukset

Vaihteenhoidon tai
asiakaspalvelun erityis-
vaatimukset, esim. kielitaito,
koulutus



Palveluaika

Palveluaika ja
ruuhkahuiput, aiemman
toimijan raportti



Integraatiot

Integraatio-, kustomointi- tai
lisäpalvelutarpeet

Kysymyksiä



Kilpailu- etuja



Vapaus valita
verkkojen välillä



Asiakaspalvelu jossa
vastataan



Ei määräaikaaisuutta, tarvittaessa hinnat
voidaan lukita sopimuskaudelle



Yksi lasku, raportointi ja hallinnointi joka
vähentää säätämistä eri toimijoiden kanssa



Liittymien hallinta itsepalveluna (VOMP ja omamobiili)
tai palveluna jolloin resursseja säästyy

Ratkaisusuunnitelma

Asiakkaan nykytila

Tarpeet ja haasteet

Miten ja millä tuotteilla ja palveluilla voimme ratkaista asiakkaan tarpeet

Tuottamamme arvo – tarinat ja referenssit
<https://www.linecarrier.fi/asiakastarinat/>

Tehostettu toiminta

Säästöt

Lisätuotot

Laadukkaampi asiakaspalvelu

Laatumieliokuva

Ratkaisun esittäminen ja hyväksyttäminen

Tarvittaessa demot ja lisämateriaalit

Kun suunnitelma hyväksytty, annetaan tarjous sen pohjalta

Yksinkertaisessa tarpeessa,
esim. liittymät,
Ratkaisusuunnitelmaa ei
tehdä



Tarjous ja seuranta

- Kartoituksesta ja ratkaisusuunnitelmasta tuodaan asiakkaan tarpeet ja haasteet sekä niihin ratkaisut
- Arvojen ja hyötyjen kuvaus
- Hinnoittelu
- Tarinat ja referenssit
- Kaikki muu liitteinä
- Kun lähetetään tarjous, pyritään sopimaan heti tarjouksen esittely / päätöspalaveri
- Aktiivisuus lähettämisen jälkeen
 - Onko tarjous saavuttanut kaikki päätöksentekijät ja onko herännyt kysymyksiä
 - Esittelyyn/päätöspalaveriin osallistujat

Kaupan päättäminen

Miten saadaan nopeutettua päätöstä ja sopimuksen syntymistä?

- Jos tarpeet kartoitettu huolellisesti, onko vaikutusta läpimenoaikaan?
- Jos hyödyt ja säästöt ym. kuvattu tarkasti, saadaanko päätös nopeammin?
- Jos ennen tarjouksen lähettämistä sovitaan jatko/päätöspalaveri, saadaanko päätös helpommin?

A person wearing a dark jacket, dark pants, and bright green boots stands with their back to the camera on a large, moss-covered rock. They are looking out over a vast landscape at sunset. The sky is filled with orange and yellow clouds, and the sun is low on the horizon. The foreground is a large, grey rock covered in green moss. In the background, there are several tall, thin pine trees and a dense forest. To the right, a brown field is visible, possibly a golf course or a farm. The overall mood is peaceful and contemplative.

Kiitos!