

account+or

**WEBINAARI: SOKEAT PISTEET
ASIAKASKOKEMUKSESSA, OSA 2**

#sokeatpisteet

TERVETULO!



Mikko Mäkynen
Director, Sales and Marketing
Accountor HR4



Tuomas Tyrsky
CEO, OP Koti Länsi-Uusimaa Oy
Chairman of the Board, Pori Jazz

EDELLISESSÄ SOKEAT PISTEET – JAKSOSSA KÄSITELTYJÄ KYSYMYKSIÄ:



Kuva: ANNIKA PACKALÉN

1. Mitä me oikeasti tiedämme asiakkaan odotuksista? Miten oman suorituksen yliarviointi muuttuu jokapäiväiseksi arjeksi?
2. Mitä ovat tyypillisimmät asiakaskokemukseen liittyvät sudenkuopat?
3. Miten sokeat pisteet käännetään kilpailueduksi?

”Sokea piste tarkoittaa sitä, että henkilö ei kykene ymmärtämään sitä, mitä hänen pitäisi ymmärtää, tai näkemään, kuinka tärkeää joku asia on. Asia on häneltä näkymättömissä.”

PERUSASIOISTA LIIKKEELLE!

1. Tunne joukkueesi.
2. Tunne bisnes ja ymmärrä numerot.
3. Tunne asiakkaat ja markkina sekä tunnista sokeat pisteet.



ASIAKASKOKEMUKSEN AVAINTEKIJÄT

	OSUUS
Välittäjä perehtyy myytävään kohteeseen huolellisesti	49 %
Pitää asiakkaan säännöllisesti ajan tasalla	49 %
Pitää lupaamistaan asioista kiinni	45 %
Hinta-arviot ovat uskottavia ja hyvin perusteltuja	44 %
Välittäjä tuntee asuntomarkkinat hyvin	44 %

”JOS OLISIT NYT MYYMÄSSÄ ASUNTOASI, NIIN MITEN TÄRKEINÄ PITÄISIT KIINTEISTÖVÄLITTÄJÄSSÄ SEURAAVIA OMINAISUUKSIA. VALITSE ALLA OLEVISTA OMINAISUUKSISTA ENINTÄÄN VIISI (5) SINULLE TÄRKEINTÄ OMINAISUUTTA.”

(OMINAISUUDEN VALINNEIDEN VASTAAJIEN %-OSUUS)



MIKÄ ON NÄISTÄ ASIOISTA SE KAIKKEIN TÄRKEIN?

	OSUUS
Välittäjä perehtyy myytävään kohteeseen huolellisesti	16 %
Ajaa työssään asiakkaan etua	13 %
Pitää lupaamistaan asioista kiinni	13 %
Hinta-arviot ovat uskottavia ja hyvin perusteltuja	12 %
Puhuu asioista rehellisesti ja kaunistelematta	11 %
Tuntee asuntomarkkinat hyvin	11 %

”VALITSE NÄISTÄ OMINAISUUKSISTA VIELÄ SINULLE KAIKKEIN TÄRKEIN OMINAISUUS.”

(OMINAISUUDEN VALINNEIDEN VASTAAJIEN %-OSUUS)



MISSÄ ME OMASTA MIELESTÄMME ONNISTUMME?

	OSUUS
Olen täsmällinen ja noudatan sovittuja aikatauluja	4,34
Olen ystävällinen asiakasta kohtaan	4,27
Olen aidosti kiinnostunut asiakkaan tarpeista	4,17
Ajan työssäni asiakkaan etua	4,11
Pidän huolta siitä että olen asiakas- / myyntikohtaamisissa siististi pukeutunut	4,10
Olen helposti lähestyttävä, helppo kysyä mitä vain	4,04

”ARVIOI NYT SEURAAVIA ULOTTUVUUKSIA OMASSA TYÖSSÄSI. MILLAISEN ARVOSANAN ANTAISIT ITSELLESI?”



MISSÄ ME EMME OMASTA MIELESTÄMME VIELÄ LOISTA?

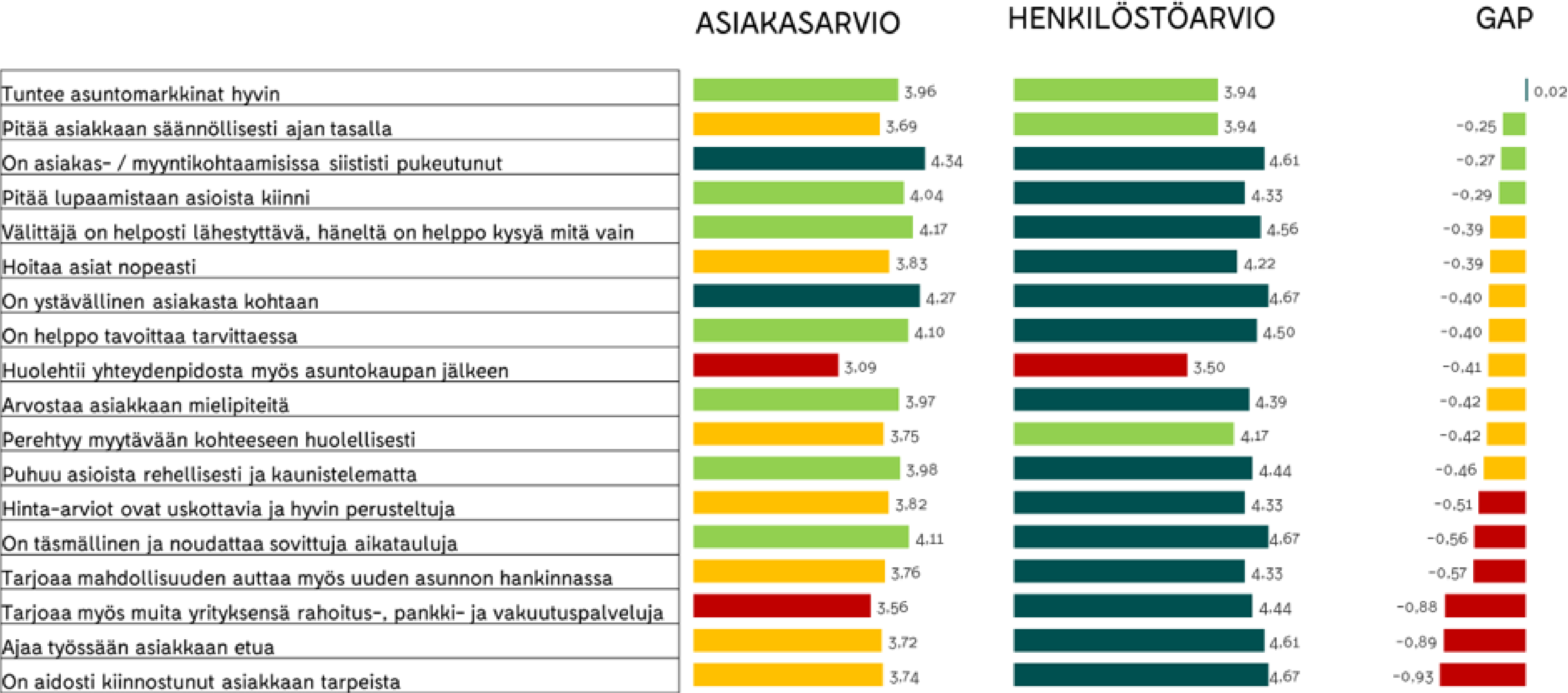


	OSUUS
Huolehdin yhteydenpidosta myös asuntokaupan jälkeen	3,50
Pidän asiakkaan säännöllisesti ajan tasalla	3,94
Tunnen asuntomarkkinat hyvin	3,94
Perehdyn myytäviin kohteisiin huolellisesti	4,17
Hoidan asiat nopeasti	4,22

”ARVIOI NYT SEURAAVIA ULOTTUVUUKSIA OMASSA TYÖSSÄSI. MILLAISEN ARVOSANAN ANTAISIT ITSELLESI?”



SOKEAT PISTEET - MITEN NÄKEMYKSET EROAVAT TOISISTAAN?



EROTTELEVIA TEKIJÖITÄ TÄRKEYKSISSÄ TAUSTOITTAIN

a+



NAISET

Välittäjä on helposti lähestyttävä, häneltä on helppo kysyä mitä vain

On aidosti kiinnostunut asiakkaan tarpeista



MIEHET

On täsmällinen ja noudattaa sovittuja aikatauluja

Ajaa työssään asiakkaan etua

Pitää lupaamistaan asioista kiinni



LAPSETTOMAT PARIT

Välittäjä on helposti lähestyttävä, häneltä on helppo kysyä mitä vain

Ajaa työssään asiakkaan etua



LAPSIPERHEET

Pitää lupaamistaan asioista kiinni
On helppo tavoittaa tarvittaessa



SINKUT

Hinta-arviot ovat uskottavia ja hyvin perusteltuja

Pitää asiakkaan säännöllisesti ajan tasalla

SELVITÄ ASIAKKAAN ODOTUKSET JA TARPEET

MÄÄRITTELE ARVO- JA PALVELULUPAUKSET

BRÄNDIN VAHVUUDET JA KILPAILUTEKIJÄT
– Johdon visio –

RAKENNA TOIMINTAMALLIT, JOTKA TOTEUTTAVAT ARVO- JA
PALVELULUPAUKSIA
– Tavoitteet ja palkitseminen –

JATKUVA ASIAKAS- JA HENKILÖSTÖPALAUTE

JATKUVA MITTAAMINEN JA PÄIVITTÄISJOHTAMINEN!

POIKKEAMIIN PUUTTUMINEN TARVITTAESSA

TUNNISTAMALLA SOKEAT PISTEET, VOIT KÄÄNTÄÄ NE YRITYKSENNE KILPAILUEDUKSI.

KRIITTISET TEKIJÄT, JOISSA OLEMME VAHVOJA:

1. Tunnemme asuntomarkkinat hyvin
2. Pidämme asiakkaat säännöllisesti ajan tasalla
3. Pidämme lupaamistamme asioista kiinni

KRIITTISET TEKIJÄT, JOITA VAHVISTAMME:

1. Annamme uskottavia hinta-arvioita
2. Olemme täsmällisiä ja noudatamme sovittuja aikatauluja
3. Ajamme asiakkaiden etua

**Kun onnistumme niin
innostumme.**

**Kun innostumme niin
onnistumme!**



@TuomasTyrsky

KOLME STEPPIÄ SOKEIDEN PISTEIDEN TUNNISTAMISEEN

1.

VARMISTA, ETTÄ TUNNET ASIAKKAAN TARPEET JA SEN, MITÄ YRITYKSELTÄSI ODOTETAAN. VARMISTA, ETTÄ LIIKETOIMINTA JA HR OVAT TÄSSÄ ALUSTA LÄHTIEN MUKANA.

2.

LUO ARJEN TOIMINTAMALLIT JA ASIAKASKOKEMUKSEN MITTARISTO YHDESSÄ HENKILÖSTÖN KANSSA.

3.

MITTAA ASIAKASKOKEMUKSEN TODELLISUUS ASIAKKAIDEN JA OMAN HENKILÖSTÖN KAUTTA. MITTAA SÄÄNNÖLLISESTI JA PUUTU POIKKEAMIIN.



VARAA AIKA MAKSUTTOMAAN SOKEAT PISTEET ASIAKASKOKEMUKSESSA-ETÄSPARRAUKSEEN

Autamme sinua hankkimaan
kilpailijoita parempaa
asiakasymmärrystä ja kääntämään
sen myynnin kilpailueduksi.

Skypesessio on kestoltaan noin 15
minuuttia ja sinulle maksuton.

Ilmoittautumiset:

mikko.makynen@hr4.fi



JOHTAJUUDEN RAKENTAJAT

-EDELLÄKÄVIJÖIDEN KERTOMUKSIA ITSEOHJAUTUVUUDESTA JA KOKEILUKULTTUURISTA



www.johtajuudenrakentajat.com

- + KIRJAN JULKISTAMISKIERTUEEN KESKUSTELUTILAISUUS ESPOOSSA, KEILANIEMESSÄ.
- + TILAISUUDESSA KESKUSTELLAAN KIRJAN TEEMOISTA VAPAAMUOTOISESTI JUKKA ALA-MUTKAN ALUSTUKSEN JOHDATTELEMANA.
- + VOIT LÄHETTÄÄ KYSYMYKSIÄ MYÖS ETUKÄTEEN SINUA ERITYISESTI KIINNOSTAVISTA TEEMOISTA, JOISTA TOIVOISIT JUKAN PUHUVAN.
- + AJANKOHTA: TIISTAI 20.8.2019
- + ILMOITTAUDU HETI, PAIKKOJA RAJOITETUSTI: MIKKO.MAKYNEN@HR4.FI



Työnantajan ja työntekijän vastuista etätöissä

- Miten työnantajan ja työntekijän vastuut jakaantuvat etätyössä?
- Miten etätyö vaikuttaa esimiestyöhön ja johtamiseen?
- Miten toimitaan, jos etätyön aikana sattuu tapaturma tai vahinko?
- Miten vakuutukset toimivat etätyössä?

KIITOS AJASTASI. JATKETAAN TOKI KESKUSTELUA!



Mikko Mäkynen
Director, Sales and Marketing
Accountor HR4
+358 50 514 6131
mikko.makynen@hr4.fi
@MikkoMkynen



Tuomas Tyrsky
CEO
OP Koti Länsi-Uusimaa Oy
+358 40 550 4991
tuomas.tyrsky@op.fi
@TuomasTyrsky

account+or

Kiitos!

#sokeatpisteet

Ota yhteyttä:
mikko.makynen@hr4.fi