

An aerial photograph of a university campus in winter. The ground is covered in snow. On the left, there is a large, semi-circular amphitheater with many rows of seats. To the right, there are several modern buildings with green roofs and large windows. Bare trees are scattered throughout the scene.

Yrittäjyys Insinöörin Työkaluna

Asiakkaat ja kumppanuudet

Simo Lahdenne & Sonja Hilavuo

8.11.2022

Minne haluaisit vaihtoon?

1



3



5



2



4

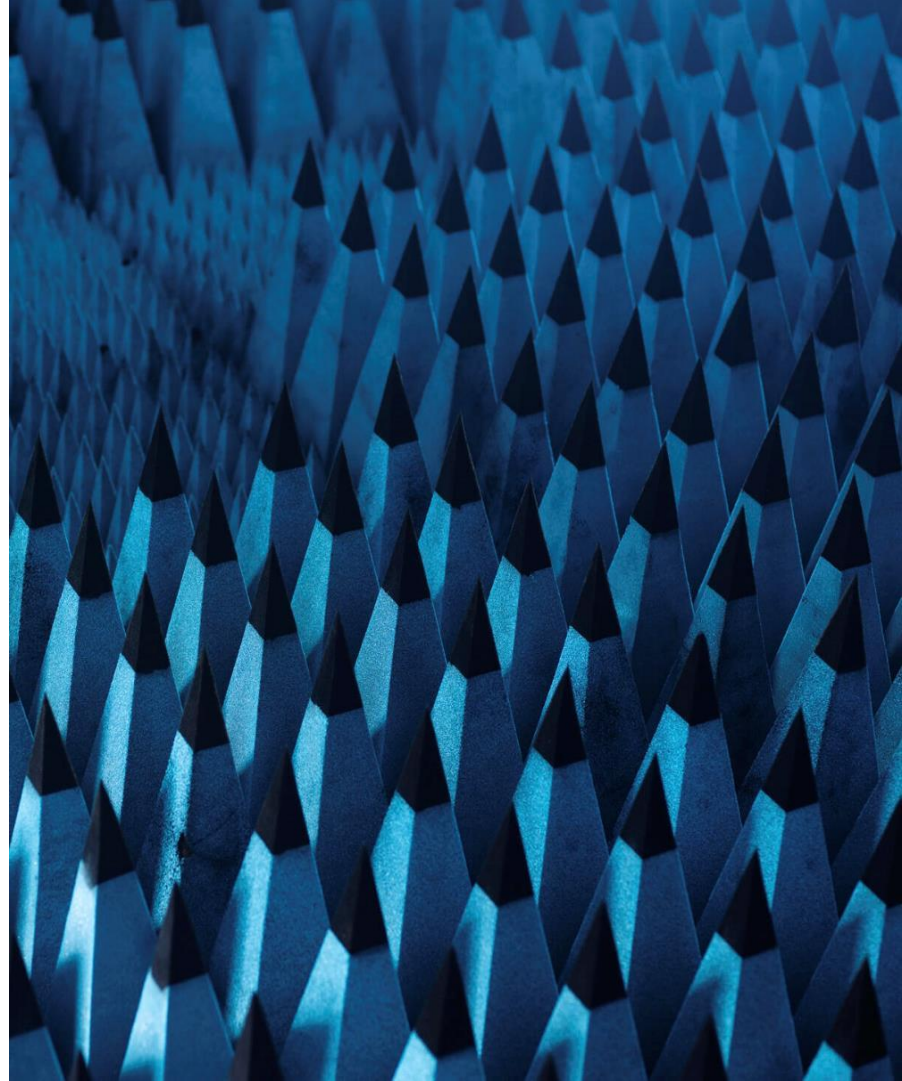


6



Päivän ohjelma

1. Ryhmäkeskustelu:
Markkinatutkimustiimin palaveri
2. Asiakaslähtöisyys ja asiakastyön
hyvät käytännöt
3. Kumppanointi työelämässä
4. Viikkoharjoitus 3





Mainioita mahdollisuuksia tunnistettu

- **Vaihtoon !!!**
- Kielitaito ja kulttuurien ymmärrys
- Teekkaritoiminta
- Kesätyöt
- Aalto Career Design Lab

Rohkeus. Uteliaisuus. Heittäytyminen.

Markkinatutkimustiimin palaveri (BR –huoneissa)

1. Keskustelu teknologiatrendeistä 5-7min

- Mitä trendejä tunnistettu (1-2/osallistuja)
- Miksi niillä on merkitystä?

2. Löytyykö googlaten kiinnostava yritys? 5min

- löytyykö yritysesimerkki trendin aktiivisesta soveltamisesta liiketoimintaan

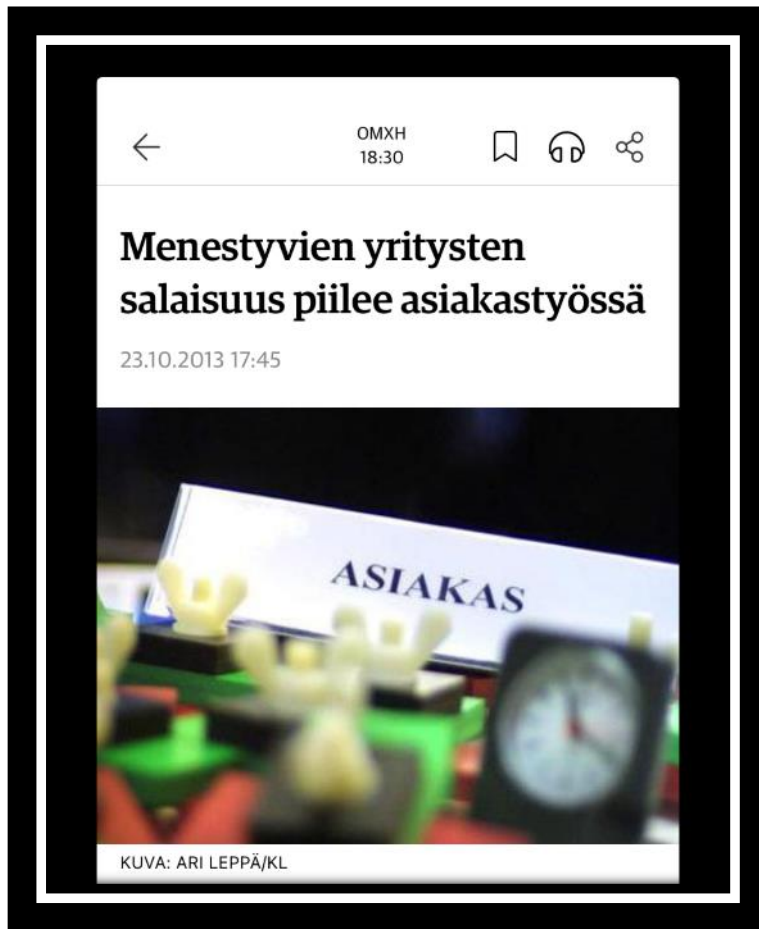
Lopuksi YHTEENVETONA luentochattiin: Suositus asiakastiimille

→ ”Suosittelemme perehtymistä XXX ja YYY ilmiöön”

→ Tutustukaa yritykseen ZZ, koska...



Mediakatsaus



Kotimaa | Oulu

Avulias bussikuski vei matkustamista aristelleen naisen määränpään pääte pysäkin jälkeen

Matkustaja ilahtui ystävällisyydestä, mutta huolestui, että ehtikö kuljettaja ylimääräisen lenkin jälkeen lainkaan päiväunille.



Minna Kokko pääsi avuliaan kuljettajan ansiosta sujuvasti Oulun linja-autoasemalle jatkamaan kotimatkaa. Kuva: VILLE HONKONEN

Elisa kasvattaa kansainvälistä myyntiään - "Se voi johtaa siihen, että yritysmyynti on todellakin isompi kuin kuluttajabisnes"

19.10.2022 16:14 | päivitetty 19.10.2022 18:22

[PÖRSSI](#) [KAUPPALEHTI](#) [TEKNOLOGIA](#) [TIETOLIIKENNE](#)
[OSAKKEET](#)



TILAAJILLE

5 vinkkiä: Kysyimme myynnin ammattilaisilta, miten it-ratkaisun saa kaupaksi

6.10.2021 07:00

DIGITALOUS YRITYSJÄRJESTELMÄT



KUVA: SHUTTERSTOCK

Nykyajan it-myyjällä pitää olla aitoa kiinnostusta asiakkaaseen ja myytävään tuotteeseen - sekä kykyä ja halua tiimityöskentelyyn.

Mediakatsaus

TILAAJILLE

SM-Liigan uusi kausi käynnistyy valoisissa tunnelmissa - kumppanuudet kasvaneet kymmeniä prosentteja, Jokerien osalta aikalaisä



12.9.2022 URHEILU

UPM sai korealaisesta kemikaaliyhtiöstä kumppanin Saksan biokemikaalialostamoon



18.8.2022 METSÄ

TILAAJILLE

Kolmen miljardin euron suorat Lockheed-kumppanuudet alkavat olla sinetöity - Nämä väylät ovat vielä auki suomalaisyrityksille



14.7.2022 TEOLLISUUS

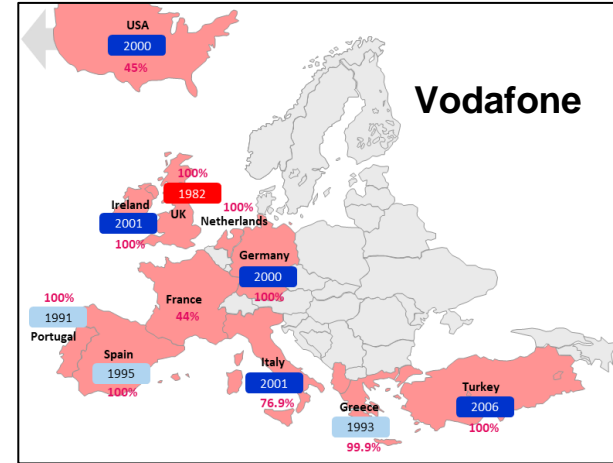
Kuka on asiakas?



Yksityishenkilö



Yritys



Monikansallinen yritys

B2B asiakkaat = Business To Business asiakkaat = yritysasiakkaat

Asiakas-
työssä
oppii
aina !



How the customer explained it



How the project leader understood it



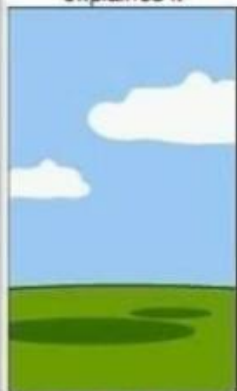
How the engineer designed it



How the programmer wrote it



How the sales executive described it



How the project was documented



What operations installed



How the customer was billed



How the helpdesk supported it



What the customer really needed

Asiakastyön ammattinimikkeitä



Tekninen asiantuntija
Tekninen myyjä
Solution Specialist
Business
Development Manager
Manager, Consultative Selling
Go-To Market Manager



Myyntipäällikkö
Asiakkuuspäällikkö
Avainasiakaspäällikkö
Key Account Manager
Solution Sales Lead
Partner Manager
Sales Development
Manager



Myyntijohtaja
Head of Sales
Head of Consulting
Sales Director
General Manager
Vice President, Sales
Chief Sales Officer

Asiakastyön avainasiat

Asiakkaan

- kuunteleminen
- ymmärtäminen
- arvostaminen

Luottamus

Rehellisyys

Faktapohjaisuus

Ongelmanratkaisukyky

Tiimityö

Yrittäjämäinen toimintatapa



Tarinoita matkan varrelta



- "Hunters and Farmers" roolitukset
- Suuryritysten monet mahdollisuudet
- Pienten yritysten kasvukumppanuudet
- Trendien ymmärrys

TAUKO





Mitä arvoa
kännykkäsi tuo
sinulle?

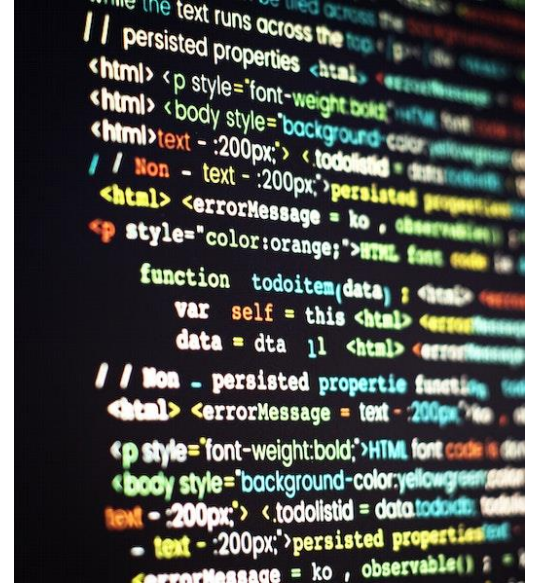
Ympäristömme on täynnä arvolupauksia



Herkku

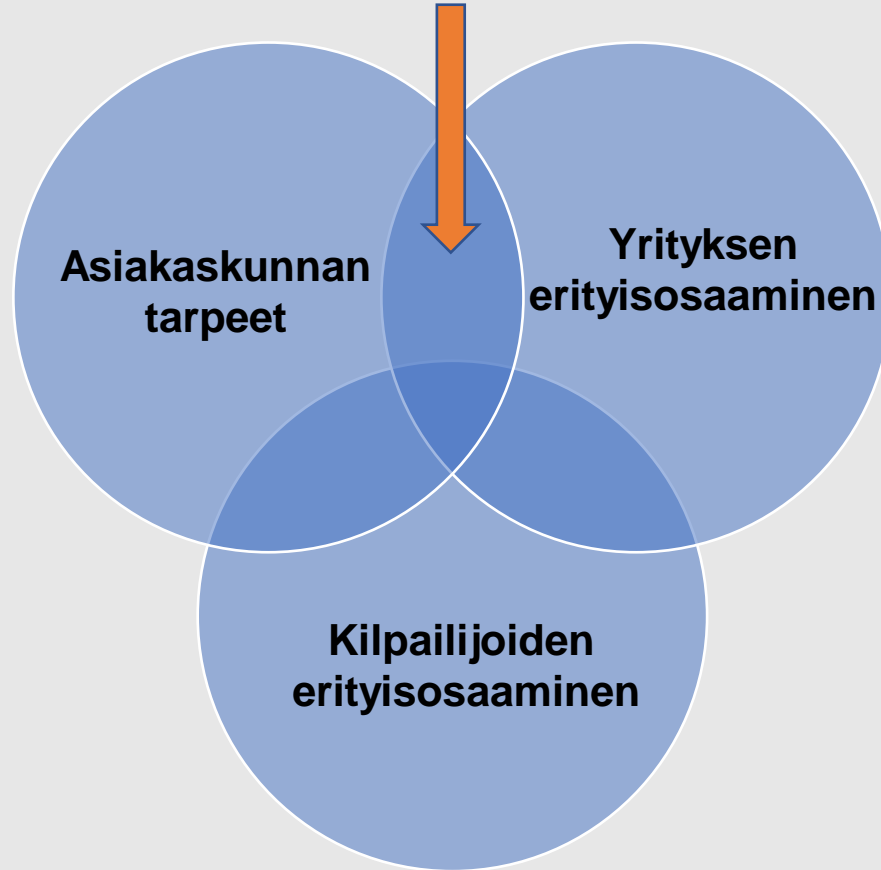


Siirtyminen

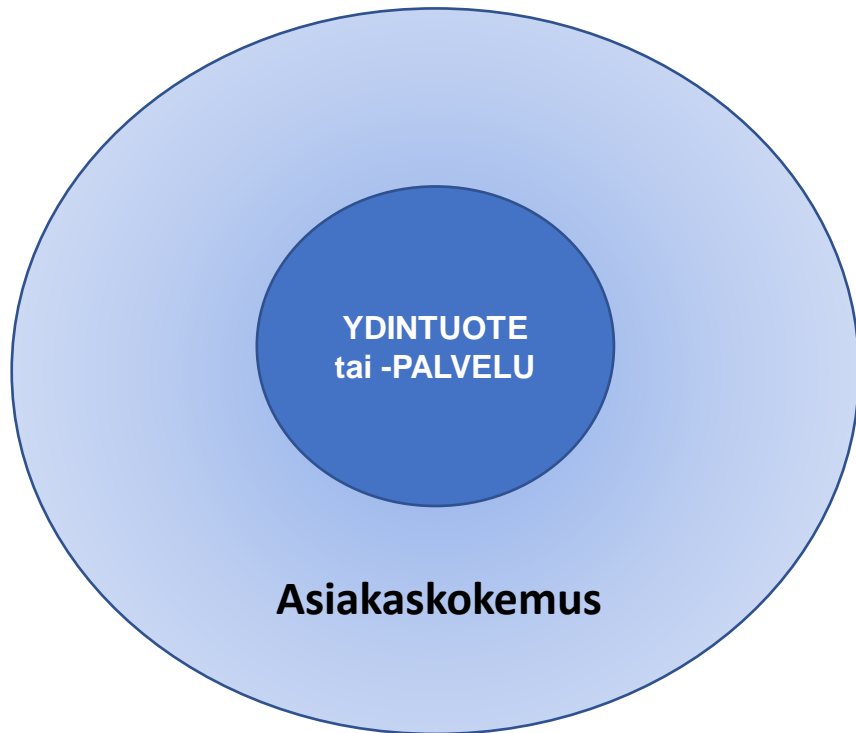


Tietojärjestelmä

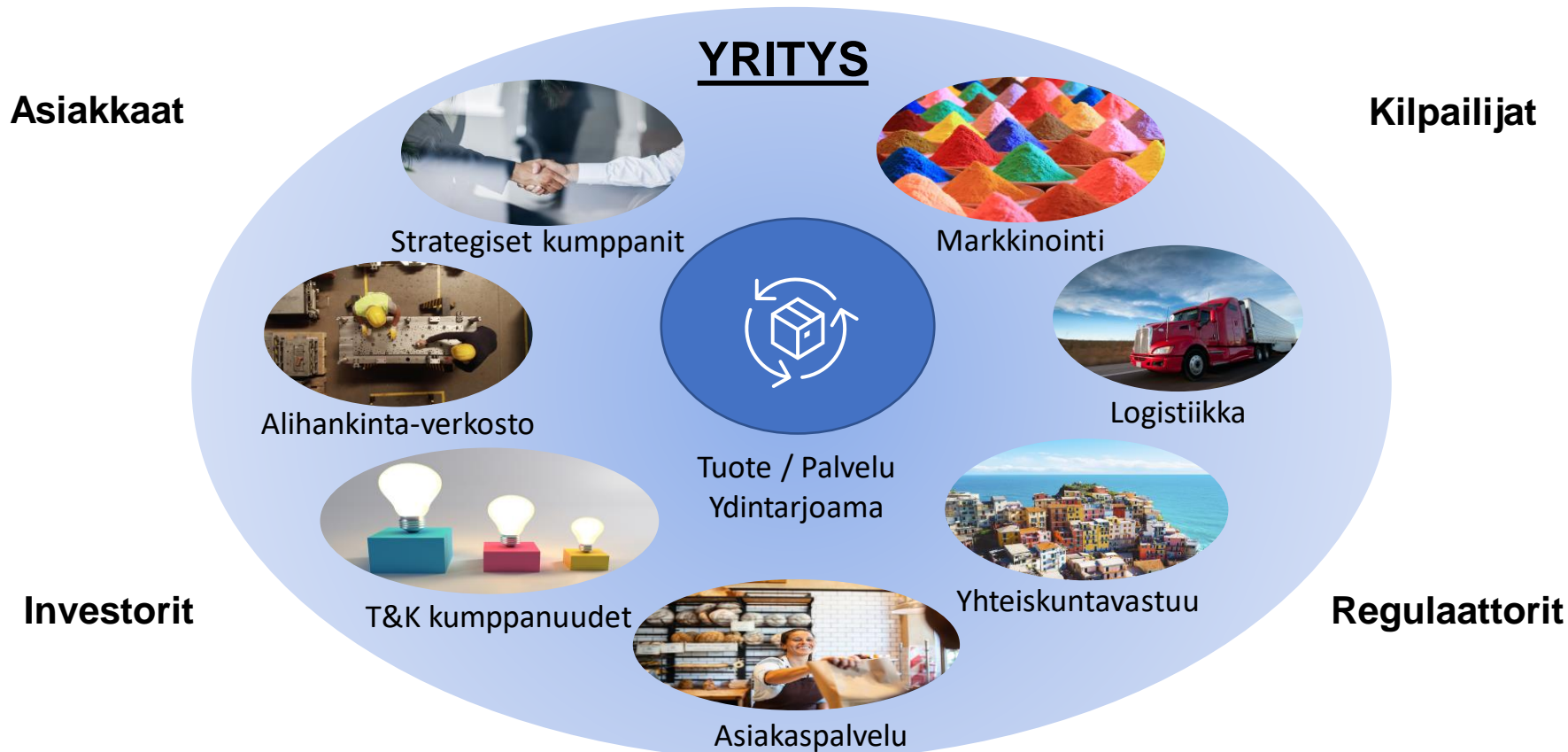
Teknologiayrityksissä arvolupaus jalostuu jatkuvasti



Yrittäjät: Asiakaskokemus merkitsee paljon



Kumppanuudet kilpailuvaltti B2B bisneksessä





WIN-WIN ajattelumalli

- Kahden siirron matti ei kannata
- Keskustelu kannattaa aina
- Kauppa käydään ihmisten välillä, henkilökemialla on väliä
- Kunnioitus puolin ja toisin, se ansaitaan käytöksellä ja teoilla

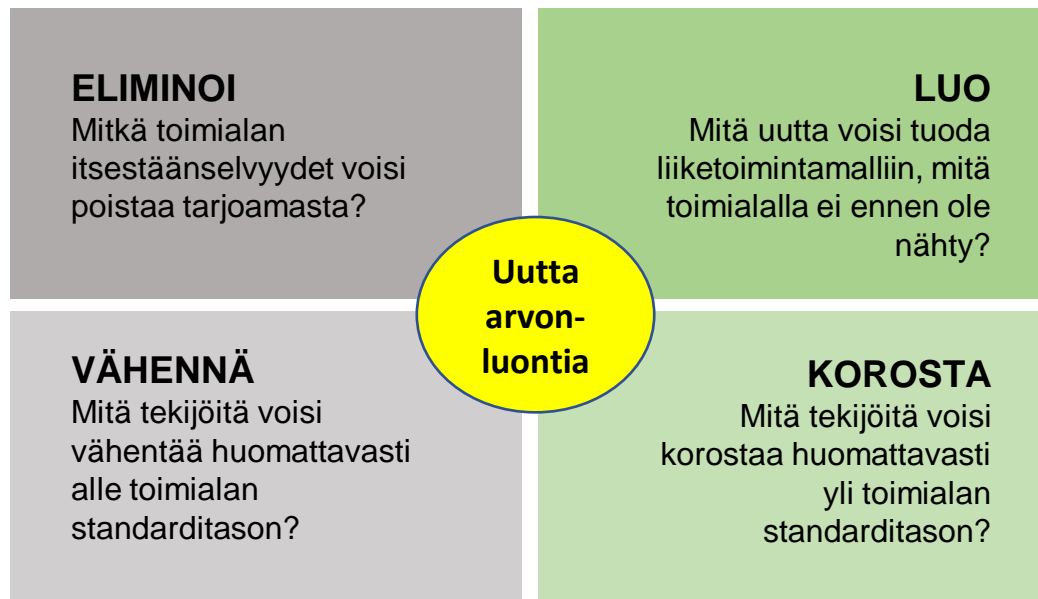
”Growth Mindset” -asenne



Asiakkuus- ja kumppanointikokemuksia Nigeriasta

Menetelmä

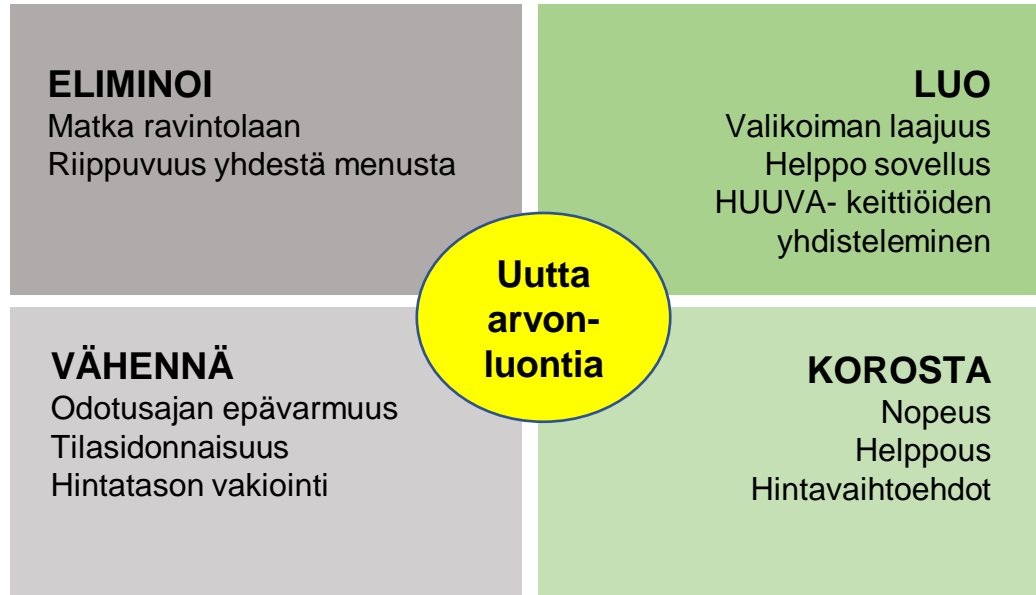
Kuinka tunnistaa mahdollisuuksia luoda arvoa?



Lähde: Creating New Market Space, W.Chan Kim & Renee Mauborgne, Harvard Business Review 1/1999. Myös kirja: Blue Ocean Strategy

Esimerkki

Ravintolatoimiala ja WOLT



Viikkoharjoitus 3



1. Kerro yksi hyvä ja yksi huono asiakaskokemuksesi
 1. Miten yritys olisi voinut toimia erilailla?
 2. Miten asiakas olisi voinut toimia toisin?



2. Mikä kiinnosti tai pohditutti asiakastyössä ja kumppanoinnissa?

Palautus
ideaalisesti
n. 1-2 sivu
pohdintaa
PDF
muodossa
DL. 13.11
Klo 18.00



Aalto
Ventures
Program

— is looking for an —

*Event
Coordinator*