



Kirkasta asiakaslupauksesi – vahvalla strategialla menestykseen

Maarit Ahola

21.10.2014 Porvoo, Uudet nuotit
kansainvälistymiseen



WE BELIEVE

classical music benefits
everyone in the society.

We work for that
with creativity,
reliability
and care.

www.fazerartists.fi

Arvolupaus yhdistää asiakkaan tarpeet ja tarjoamaanne ratkaisun

Asiakkaita puhutteleva ja kilpailijoista erottuva arvolupaus on asiakassuhteiden luomisen ja menestyksellisen liiketoiminnan lähtökohta kansainvälisillä markkinoilla.

Tarvitsette selkeän ja kiteytetyn arvolupauksen

- Saadaksenne potentiaalisten asiakkaitenne huomion
- Rakentaaksenne luottamusta itseänne ja tarjoamaanne ratkaisua kohtaan
- Saadaksenne asiakkaat ostamaan nimenomaan teiltä

Hyvin kiteytetty arvolupaus on vahva perusta

- Asiakkaita puhuttelevan ja kilpailijoista erottuvan kansainvälistymis- ja markkinointistrategian luomiselle ja toteuttamiselle.
- Myynti-, jakelija- tai muunlaisen kumppanien hakemiselle ja sitouttamisille
- **Kuka me olemme? Mitkä ovat arvomme? Mitä me asiakkaalle tarjoamme? Mitkä ovat referenssimme? Miten meidät löytää?**

Asiakkaan ja yrityksen kohtaamispisteissä muodostuu asiakaslupaus



Arvolupauksen tehtävä ja sisältö

- Asiakkaat ostavat tuotteita ja palveluita ratkaistaakseen jonkin ongelman - joko konkreettisen tai henkisen. Arvolupauksen tehtävänä on yhdistää ostajan ongelmat ja yrityksen kyky ratkaista ne.

Arvolupaus kertoo

- Kuka on asiakas, jota haluatte palvella
- Millaiseen asiakkaan ongelmaan tarjoatte ratkaisua
- Millaisella tuotteella tai palvelulla haluatte ratkaista asiakkaan ongelman - mitkä ovat asiakkaan saamat hyödyt ja millaisten tuotteen ominaisuuksien avulla ne syntyvät
- Miksi asiakkaan kannattaa ostaa juuri teiltä.

Miten rakennatte vahvan arvolupauksen?

- Puhuttelevaa arvolupausta on vaikea rakentaa aloittamalla tuotteesta ja miettimällä sen etuja suhteessa kilpailijoihin.
- Arvolupauksen kiteyttäminen kannattaa aloittaa tavoitelluista **asiakkaista ja heidän haasteistaan** kansainvälisellä markkinalla.
- Mitä paremmin tunnette ne asiakkaat, joita tavoittelette, sitä helpommin pystytte vastaamaan heidän tarpeisiinsa.
- Asiakasymmärryksen kasvaessa pystytte tunnistamaan ja valitsemaan asiakkaan haasteet, joiden ratkaisemiseen sisältyy houkuttelevin markkinointipotentiaali.

Arvolupaus

- **Need** – asiakkaan tai markkinan tarve (vaatimus, arvostus)
- **Approach** – yrityksen tavoitteet, asemoituminen markkinalle, tuotesalkku
- **Benefits** – kustannushyödyt asiakkaalle (rahalliset)
- **Competition and alternatives** – markkinan kilpailutilanne ja vaihtoehdot otettava huomioon

NABC

Fintra Navigator

Preparing the
Growth

Planning the
Market Entry

Establishing the
Presence

Improving the
Market Position

International
Growth Plan

Entry Options

Partner Search

Sales Accelerator

Test Drive

Sales Channel
Development

Direct Sales

Market Monitor

Right Markets

Establish
Company

Acquisition
Candidate Search

Supplier
Evaluation



KIITOS.

Maarit Ahola

050 5681836

maarit.ahola@fintra.fi

