



ASIAKASSUHTEIDEN YLLÄPITO

12.4.2019
#DIGITIE



SÄHKÖINEN LIIKETOIMINTA SUOMI OY
KIRSI MIKKOLA

Klo 9 – 9:45

**Asiakassuhteiden ja asiakastiedon hallinnan perusteita Case –
esimerkkien avulla.**

Klo 10 – 12:00

Asiakassuhteiden peruseriaatteet B2B eli yritysten välisessä
kaupankäynnissä ja B2C eli yrityksen ja loppuasiakkaan välisessä
kaupankäynnissä.

Asiakastiedon keruuseen tarkoitettut pienyrityksen ratkaisut

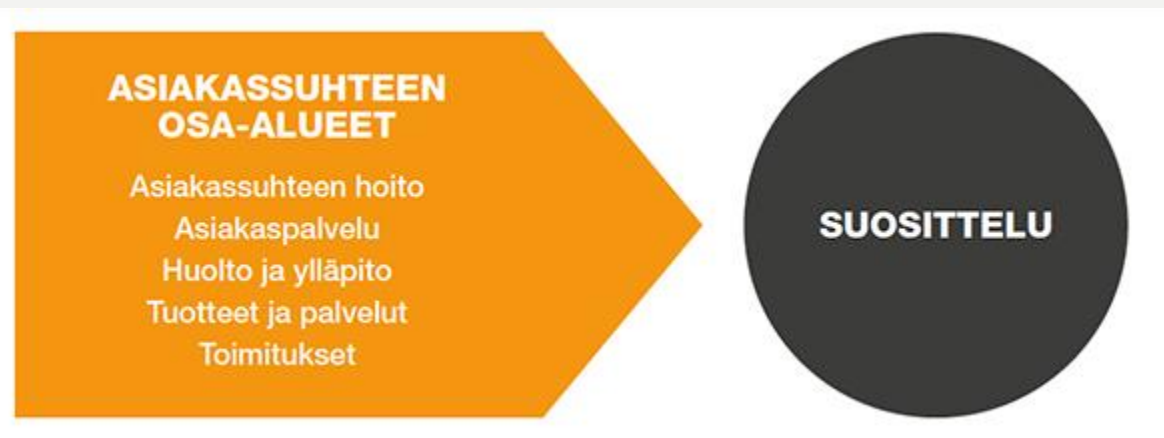
Asiakastiedon ja –suhteen ylläpitoon vaikuttava lainsäädäntö

Asiakaspalvelun järjestäminen verkossa ja kivijalassa

VALMENNUKSEN TARKENNETTU SISÄLTÖ, 12.4. Asiakassuhteiden ylläpito

Tavoite:

Osallistuja ymmärtää mitä
toimintoja ja välineitä tarvitaan B2B
ja B2C asiakassuhteen hoitamiseen,
asiakastiedon tallentamiseen ja
keruuseen, jotta GDPR eli
tietosuojalain mukainen
asiakkuushallinta toteutuu.



12.4.2019

Valmentaja: Kirsi Mikkola,
Sähköinen Liiketoiminta Suomi Oy

- Nimi: Sähköinen Liiketoiminta Suomi Oy
- Aputoiminimet: Verkkokaupan koulutuskeskus Rovaniemi, Sähköinen Sisällöntuotanto Suomi
- Y-tunnus: 2162854-2
- Perustettu: 1.1.2008, (15.3.2005)
- Osoite: Rovakatu 26 A 11, 96200 Rovaniemi
- Puhelin: 040 555 1019
- Sähköpostiosoite: info@liiketoiminta.info
- [@liiketoiminta](https://www.liiketoiminta.fi)
- www.liiketoiminta.info
- www.verkkokaupankoulutuskeskus.fi
- **Pieni, mutta ketterästi liikkuva ja muuntautuva**

**YRITYKSEMME
SÄHKÖINEN
LIIKETOIMINTA
SUOMI OY**



MINÄ, KIRSI



- Matkailun digitaalisen liiketoiminnan asiantuntija Kirsi Mikkola, Sähköinen Liiketoiminta Suomi Oy
- **Rovaniemeläinen** yrittäjä vuodesta 2005
- 23 vuotta matkailuliiketoiminnan ja digitaalisen liiketoiminnan (atk, ict, digitalisaatio) asiantuntija ja valmentaja sekä opettaja, useita hankkeita ja kokonaiskoordinaatioprojekteja
- Asiakkaat Hangosta Nuorgamiin (yritys-resort-alue-VF)

- Vahva käytännön kokemus ja näkemys matkailuteollisuuden kotimaan ja kansainvälisen kaupan tilasta ja digitaalisuuden käytön haasteista ja mahdollisuuksista, yritysten verkostoitumisesta tuotannossa, alueorganisaatiotyöstä ja digitaalista jakelukanavista
- VisitFinland Akatemiavalmentaja, VF Kansainvälistymisoppaan tekijä
- Ely-keskusten tuottavuus, talous ja digitalisaatio asiantuntija
- Business Finland innovaatioasiantuntija
- 10 vuotta Laatutonnivalmentajana
- Useita luottamustehtäviä (LME, kauppakamari, yrittäjäjärjestö)
- Kuopiosta Rovaniemelle

ASIAKASSUHTEIDEN JA ASIAKASTIEDON HALLINNAN PERUSTEITA

CASE -ESIMERKKI

KÄSITTEITÄ

Asiakastietojen hallinta

- Keruu
- Tallennus ja säilyttäminen
- Hyödyntäminen

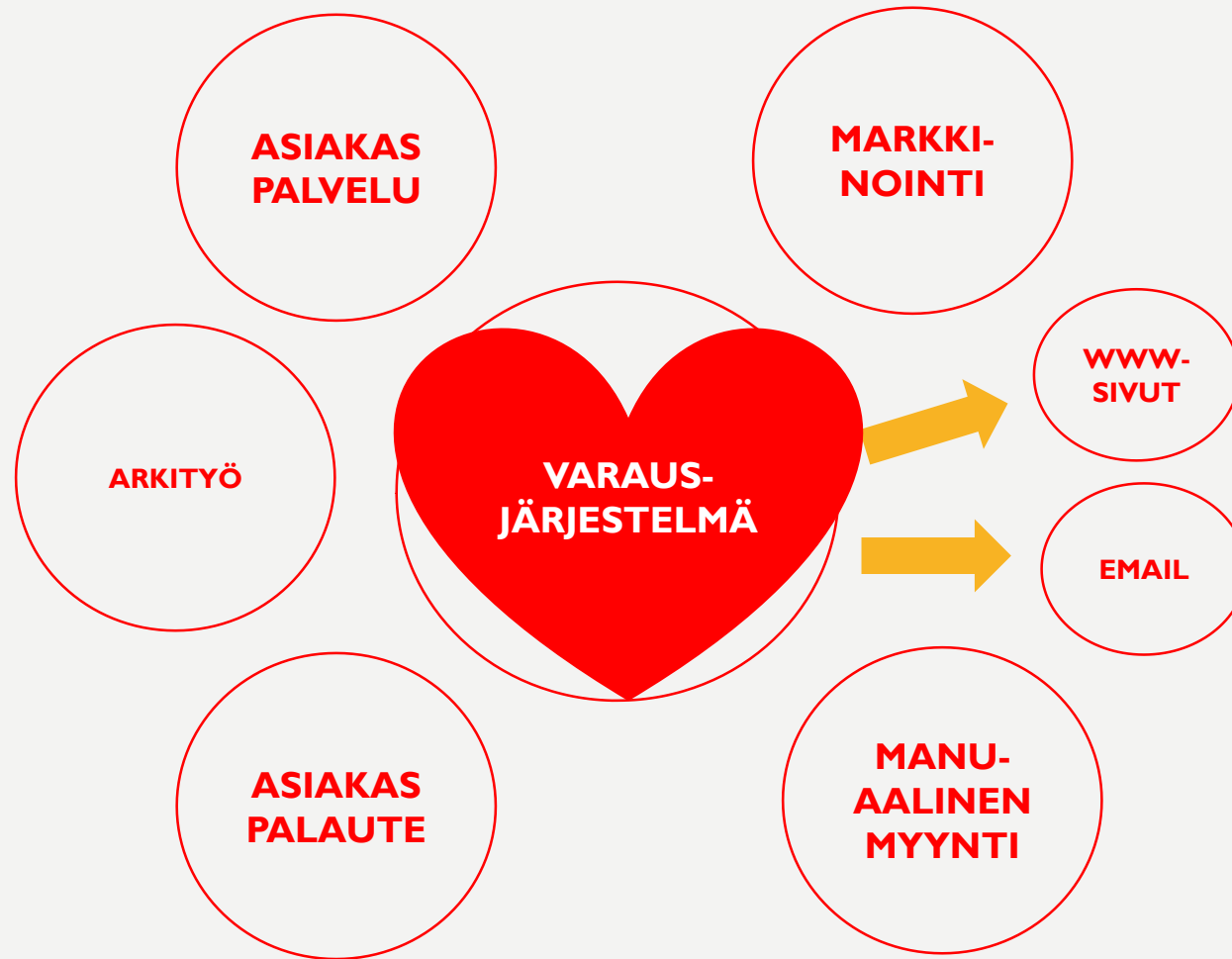
+

Asiakassuhteiden hallinta

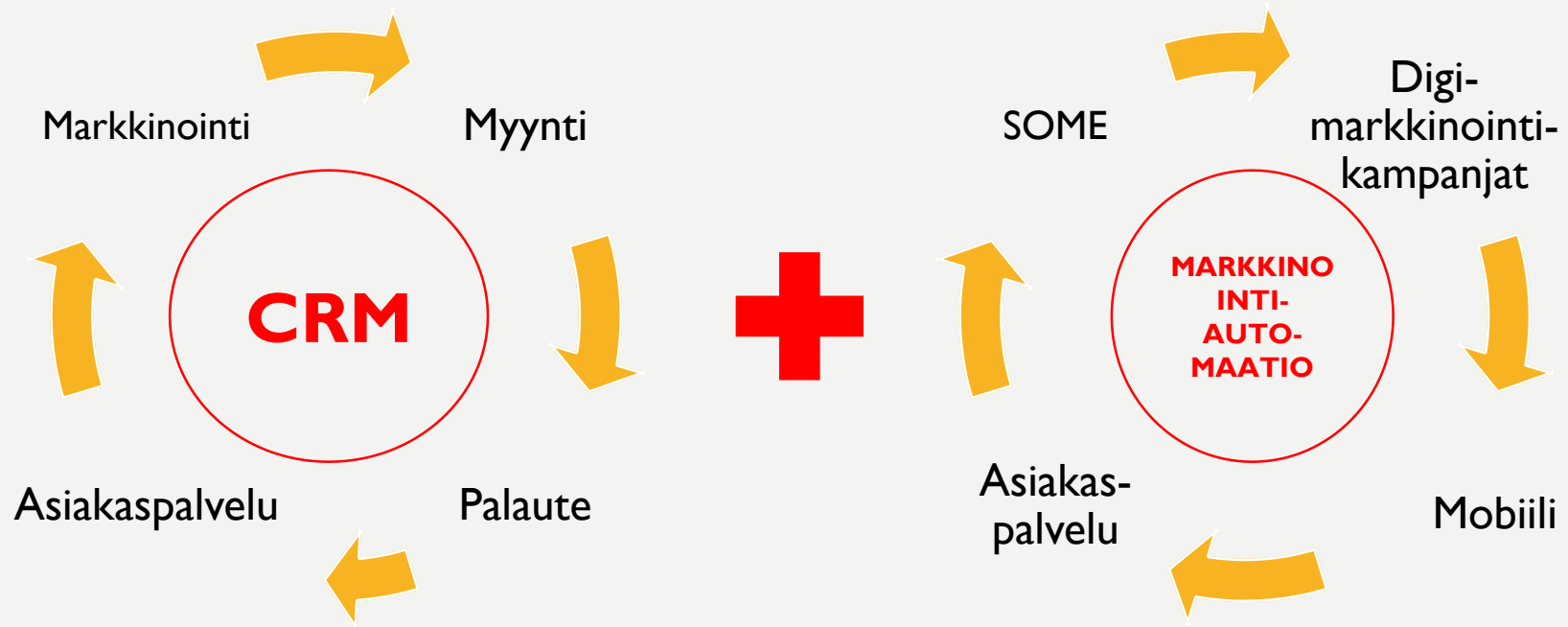
- B2B
- B2C

**CRM = Customer
Relationship Management
=
Asiakkuuksien hallinta**

TYYPILLISTÄ SUOMAISELLE YRITYKSELLE, ETENKIN MATKAILUTOIMIALALLA

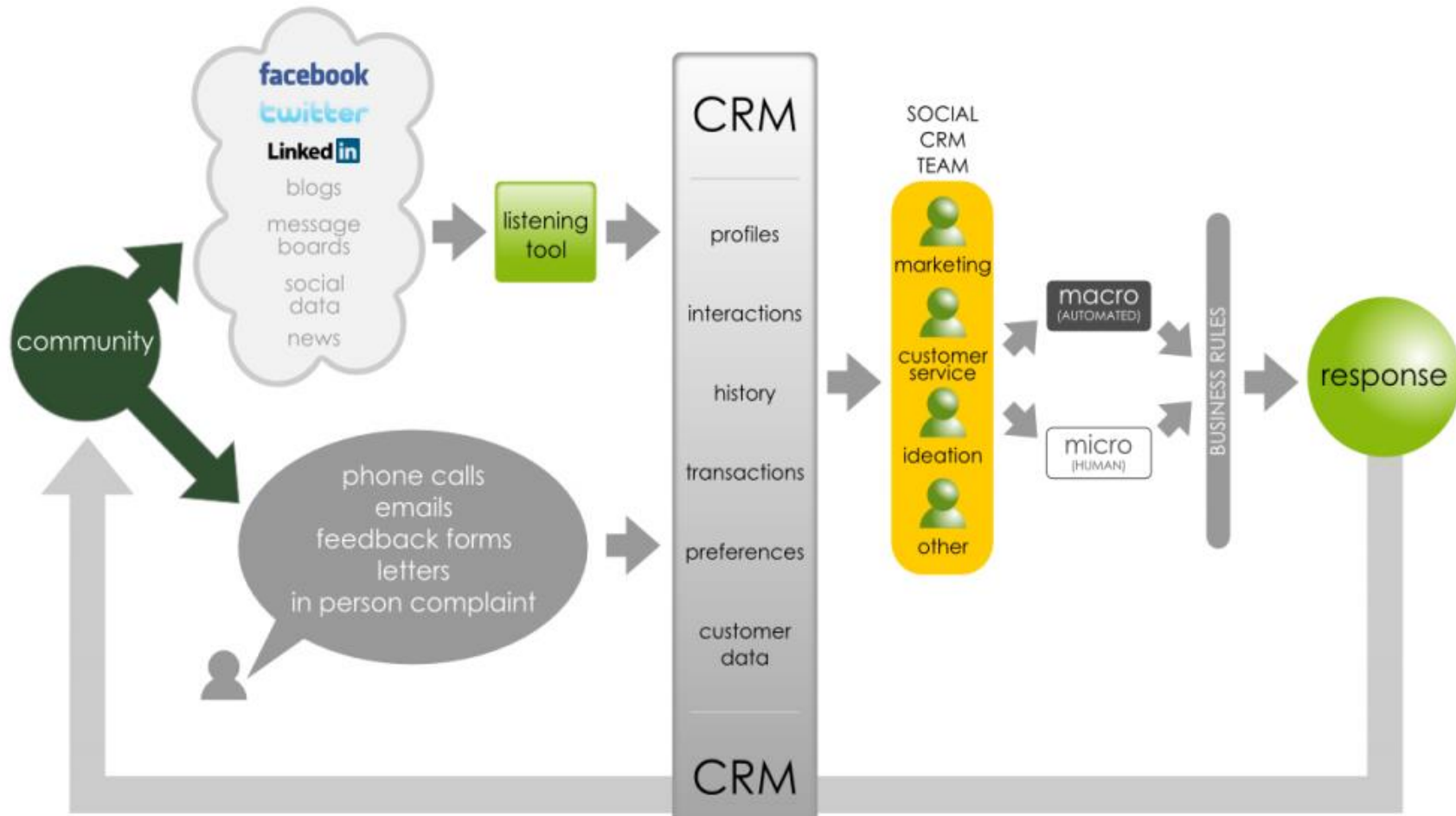


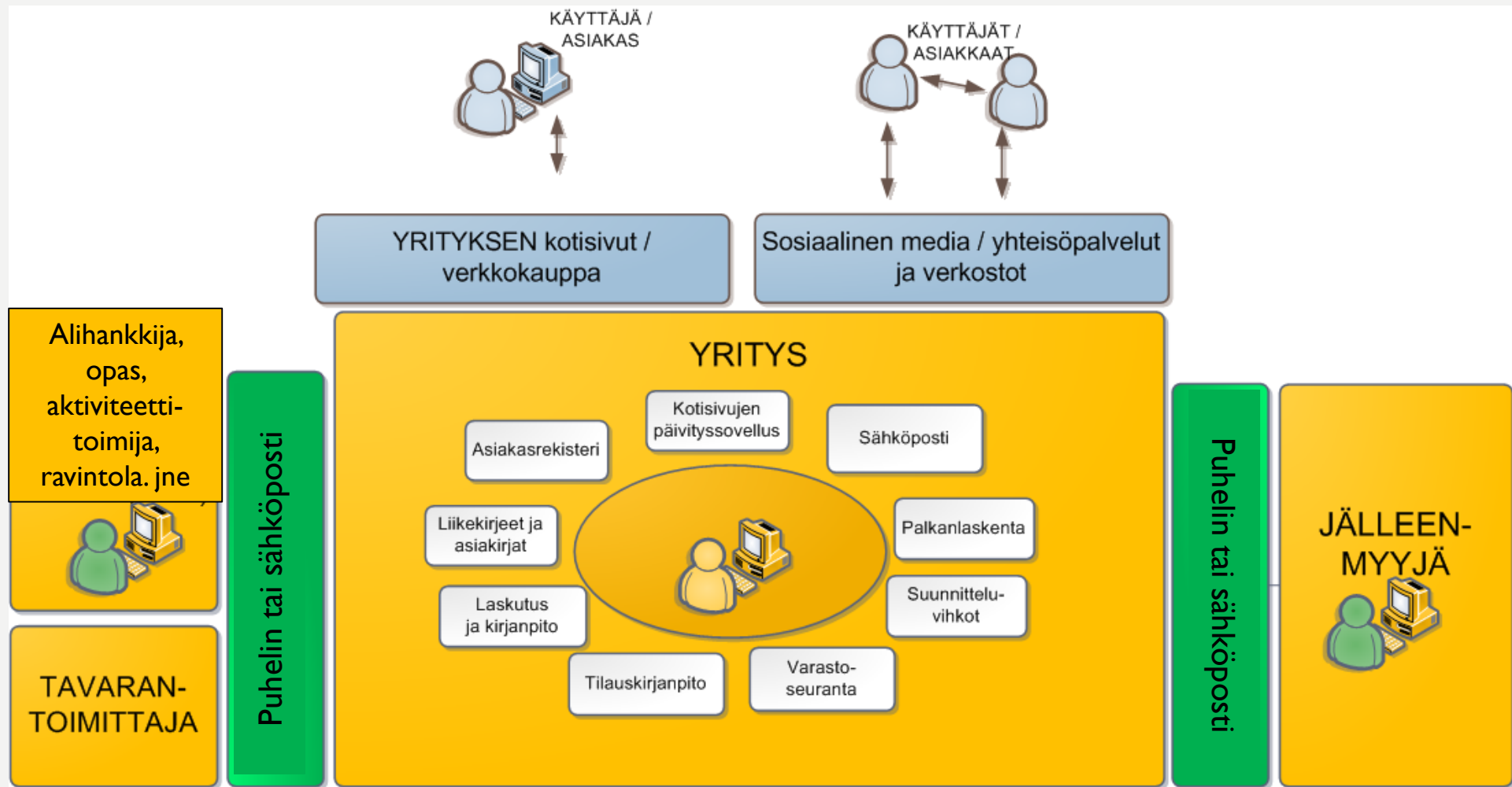
TAVOITETILA?



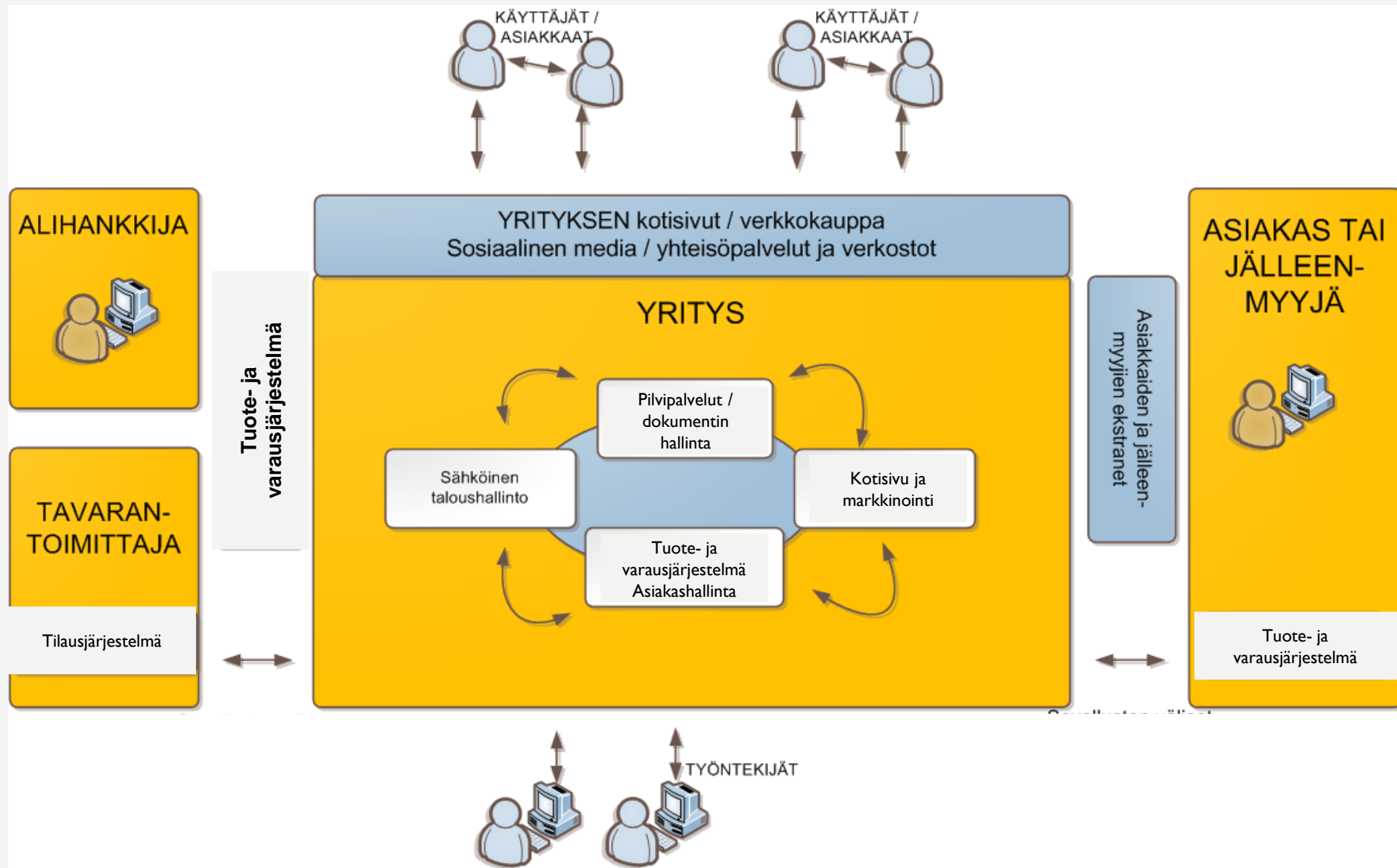
TAVOITETILA?

Social CRM Process





**CASE: TYYPILLINEN NYKYTILANNE
SUOMALAISESSA PK- JA MIKROYRITYKSESSÄ**



**CASE: TAVOITELTAVA TILANNE
SUOMALAISESSA PK- JA MIKROYRITYKSISSÄ**

**KIITOS !
MUKAVAA
PÄIVÄÄ!**

12.4.2019

