

Myynnin ja asiakaspalvelun suunnittelu ja toteuttaminen

Asiakaspalvelu 80 €

- Asiakaspalvelija
- Valmistautuminen asiakaskohtaamiseen
- Palvelutapahtuma
- Asiakaspalvelun haasteita
- Jälkitoimet
- Asiakaspalaute

Opit valmistautumaan asiakaspalveluun osana asiakaslähtöistä liiketoiminnan kokonaisuutta. Osaat palvella sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita eri kanavissa hyödyntäen kielitaito. Edistät myös omalla työlläsi asiakastyytyvyyttä ja myönteistä asiakaskokemusta.

Tavoitteellinen myyntityö 150 €

- Myynti eri kanavissa, myynnin prosessit
- Esiintyminen myyntitilanteessa
- Myyntiin liittyvät säädökset
- Tavoitteellinen ja kannattava myyntityö
- Fyysisten tuotteiden ja palveluiden tuotteistaminen
- Tuotteen elinkaari

Opit kontaktoimaan asiakkaita ja kartoittamaan asiakkaan tarpeet. Osaat tarjota sopivia tuote- tai palveluratkaisuja ja toteuttaa tavoitteellista ja kannattavaa myyntityötä. Opit ymmärtämään fyysisten tuotteiden ja palveluiden tuotteistamisen periaatteet sekä tuotteen elinkaaren merkityksen. Opit hankkimaan tietoa toimintaympäristöstä ja hyödyntämään sitä myynti- tai palvelutyösi suunnittelussa.

Markkinoinnin toimintaympäristö 80 €

- Ulkoinen toimintaympäristö
- Toimialan kehityksen seuranta
- Kilpailu markkinoilla: kilpailijat ja kilpailukeinot
- Markkinatiedon etsiminen ja hyödyntäminen

Opit hankkimaan tietoa toimintaympäristöstä ja hyödyntämään sitä myynti- tai palvelutyösi suunnittelussa.

Hinnoittelu ja kannattavuuslaskelmat 170 €

- Hinnoittelumenetelmät ja hinnoittelulaskelmat
- Alennusten vaikutus kannattavuuteen
- Kustannuslaskenta
- Kannattavuuslaskelmat

Opit ymmärtämään hinnoittelun ja kustannuslaskennan eron. Tunnet eri hinnoittelumenetelmät ja alennusten vaikutuksen suhteessa yrityksen talouteen.

Visuaalinen myyntityö 150 €

- Visuaalinen markkinointi, elämysmarkkinointi ja myymäläympäristö
- Tuotteiden esillelaitto myymälässä, messuilla, tilaisuuksissa ja verkossa
- Käyttöyhteys, asiakasinformaatio

Opit toteuttamaan houkuttelevia ja myyviä esillelaittoja myymäläympäristössä ja hyödyntämään visuaalista markkinointia verkkoympäristössä.



Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu

Asiakkuudet

80 €

- Asiakkaan ostokäyttäytyminen
- Segmentointi
- Asiakassuhteen elinkaari
- Asiakashallinta
- Kannattavat asiakkuudet
- Asiakassuhteen hoitaminen: myynti, palvelu ja ylläpito
- Kanta-asiakasviestintä

Opit hahmottamaan erilaiset asiakasryhmät ja asiakkuudet ja hyödyntämään tietoa palvelu- tai myyntityössäsi.

Asiakaskokemus

150 €

- Asiakaskokemuksen merkitys yritykselle
- Asiakaskokemuksen merkitys asiakkaalle
- Asiakaskokemuksen muodostuminen
- Onnistunut asiakaskokemus

Opit kehittämään asiakaskokemusta ja hyödyntämään käytössä olevaa dataa asiakaskokemuksen kehittämisessä.

Palvelumuotoilun perusteet

150 €

- Mitä palvelumuotoilu on?
- Palvelumuotoilun käsitteet
- Palvelumuotoilun keinot ja työkalut
- Palautteen kerääminen ja seuranta
- Palvelumuotoilu käytännössä

Opit ymmärtämään palvelumuotoilun mahdollisuudet, rajaamaan asiakasryhmän sekä kuvaamaan valitun asiakasryhmän asiakaspolun ja kosketuspisteet.

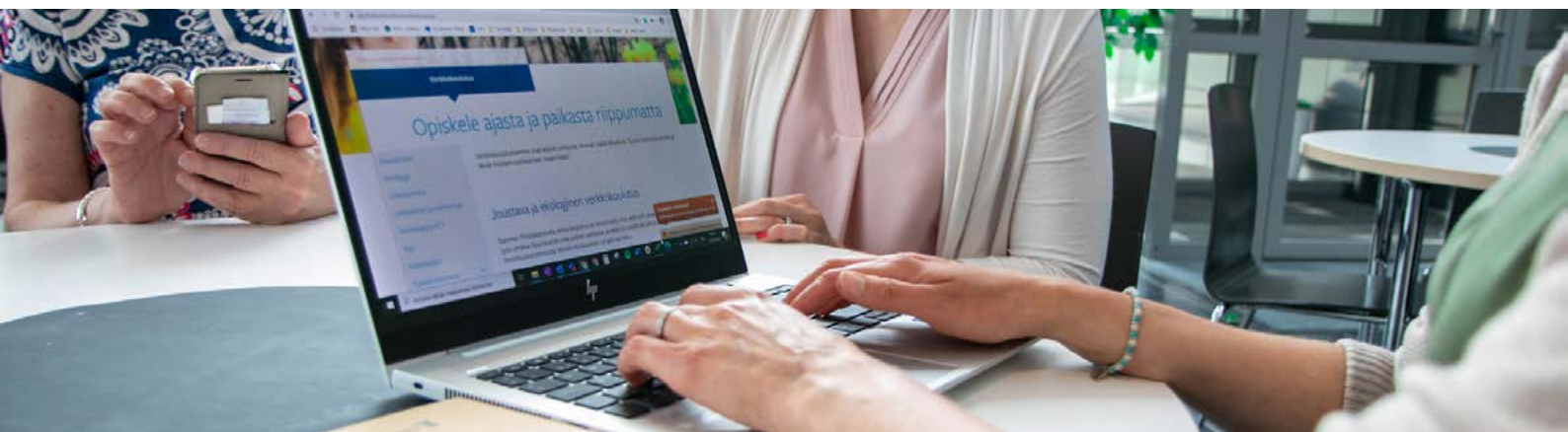
Palvelumuotoilun syventävä I

170 €

- Muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun soveltaminen
- Palvelumuotoilun hyödyt kehittämistyössä
- Palvelumuotoilun soveltaminen eri toimialoilla

Opit tunnistamaan palvelumuotoilun soveltamismahdollisuuksia.

Opit hahmottamaan muotoiluajattelun käsitteen, palvelumuotoilun hyödyt kehittämistyössä ja osaat ideoida palvelumuotoilun hyödyntämistä valitun kohteen kehittämiseksi.



Markkinointiviestinnän toimeksianto

Markkinointikampanjat 80 €

- Kampanjan suunnittelu: tavoitteet, sanomat, kohderyhmät, ajoitus
- Mediavalinnat ja yhteistyö
- Markkinointikampanjat sosiaalisessa mediassa

Opit ymmärtämään kampanja-ajattelun osana tavoitteellista markkinointiviestintää.

Sisällön tuottaminen 150 €

- Sosiaalisen median kanavat ja sisällön tuottaminen
- Sisältönä tekstiä, kuvia ja videoita
- Tulosten seuranta: Esimerkkinä Facebook
- Tekijänoikeudet ja saavutettavuus

Opit tuntemaan sosiaalisen median ympäristön ja hyödyntämään digitaalisia kanavia markkinointiviestinnän tukena. Osaat tuottaa sisältöä ja verkkonäkyvyyttä monikanavaisesti – tekstiä, kuvia, videoita – ja analysoida julkaisun toimivuutta.

Yrityksen visuaalinen ilme 150 €

- Yrityksen visuaaliseen ilmeeseen vaikuttavat tekijät, esim. tunnus, tunnusvärit, muodot ja fontti
- Visuaalisen ilmeen vaikutus yritysimageeseen

Opit hahmottamaan yrityksen visuaaliseen ilmeeseen vaikuttavat tekijät.

Markkinointiviestinnän keinot ja kanavat 80 €

- Mainonnan tunnistettavuus ja vaikuttavuus
- Mediamainonta: lehtimainonta, ulkomainonta, tv- ja radiomainonta, elokuvamainonta
- Suoramainonta
- Digitaalinen markkinointiviestintä
- Muut markkinointiviestinnän toimenpiteet:
 - sponsorointi
 - menekinedistäminen
 - messut
 - asiakastilaisuudet

Opit hahmottamaan markkinointiviestinnässä käytössä olevat välineet ja osaat pohtia niiden soveltuvuutta organisaation markkinointiviestinnän ratkaisuja suunniteltaessa.

Tapahtumatuotanto UUTTA TULOSSA!

Tulossa uusia kursseja!

