



Sähköisen kaupankäynnin työkalut yrittäjälle

13.4.2010

Keijo Luoto
Myyntijohtaja
Alue- ja yrittäjämyynti

Miksi yrityksen pitäisi olla verkossa?

”Sähköiselle kaupankäynnille on pääosin valmiit säädöspuitteet jo EU:n tasolla. Seuraava murros ja sähköisen kaupan kasvu toteutuu sitä mukaa kuin mobiilin teknologian palvelusovellukset kehittyvät ja halpenevat päätelaitteet tulevat suurten kuluttajaryhmien ulottuville. Suomessa ollaan nyt tässä vaiheessa.”

KL pääkirjoitus 13.4.2010

”Verkkokauppa on murroksen edessä. Sosiaalisen median voimakas kasvu, mobiiliselailun yleistyminen ja verkon kriittisen massan saavuttaminen saattavat muuttaa tilanteen oleellisesti. Näkyvissä on merkkejä siitä, että verkkokauppa on vihdoinkin lunastamassa kasvulupauksensa. Huomionarvoista on, että murros on nimenomaan sosiaalinen ja viestintään liittyvä, ei niinkään teknologinen kuten aikaisemmin ennustettiin.”

Asiakkuusmarkkinointiliiton raportti, Teemu Ylikoski 2010



Verkossa uskottavuuden merkitys korostuu

Suomalaiset kuluttajat epäilevät tietojen luovuttamista Internetissä ja tuotteen mahdollista palauttamista, mutta ostavat silti EU-keskiarvoa useammin verkosta.

ASML raportti 2010



elisa

10 kysymystä

1. Mistä asiakas löytää yrityksesi spontaanisti?
2. Tietävätkö asiakkaat missä olet, milloin palvelet ja mitä sinulta saa ostaa?
3. Ovatko yrityksesi nimiset verkko-osoitteet hallussasi?
4. Ovatko verkko-osoitteesi uskottavat?
5. Onko puhelinnumerosi yhtä uskottava kuin liiketoimintasi?
6. Mistä voi päätellä että yrityksesi on luotettava?
7. Mihin kanavaan ohjaat aktivoituneet asiakkaat?
8. Onko sinulla valmiudet vastata sähköisiin yhteydenottoihin alittamatta asiakkaan odotusta?
9. Vastataanko asiakaspuheluun nopeasti, viiveellä vai vain useimmiten?
10. Saako sinulta ostaa aina vai vain ”yhdeksästä viiteen”



Avaa kanavat

- Missä ja milloin asiakkaasi haluaa asioida?
 - Paikan päällä
 - Puhelimitse
 - Internetissä
 - Sähköpostitse
 - Jollain muulla tavalla?
 - Yhdeksästä viiteen vai 24h?
- Yrityksesi viestintä synnyttää odotuksia jotka on helppo alittaa missä tahansa asiointiprosessin vaiheessa



elisa

Sähköisen kaupankäynnin työkalut

Sähköiset osoitteet

- Omassa hallussa
- Uskottavat
- Ohjaus oikeaan kanavaan

Yrityksesi puhelut

- Yksi uskottava puhelinnumero
- Vastaaminen paikasta riippumatta
- Joustavat vastaajaryhmät
- Vastaajien tasainen kuormitus
- Varajärjestelyt



Sähköisen kaupankäynnin työkalut

Yrityksesi kotisivut

- Ammattimainen ilme
- Oikea ja ajankohtainen sisältö
- Looginen käyttö
- (myös) itse perustettavissa ja ylläpidettävissä
- Varma toiminta

Verkkokauppa

- Voiko tuotettasi myydä verkossa?
- Verkkokauppa lisää myös myymälämyyntiä
- Kaikki maksutavat yhdellä sopimuksella
- Markkina-alueena koko maailma



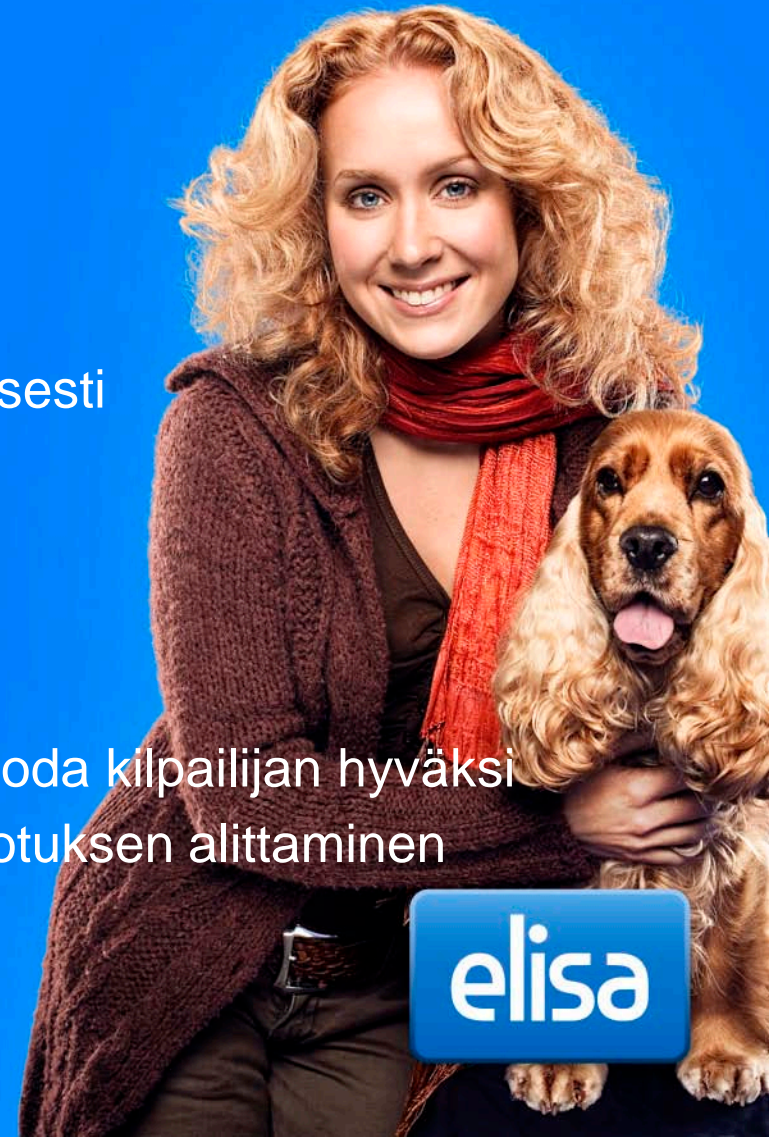
Minimoi kontaktihävikki

Tarjoo asiakkaalle mahdollisuus

- Löytää yrityksesi heti
- Uskoa ja luottaa yritykseesi
- Tavoittaa yrityksesi odotuksensa mukaisesti
- Osta helposti ja halutessaan heti

Varmista ettei

- Osa aktivoituneista asiakastarpeista ylivuoda kilpailijan hyväksi
- Markkinointilupauksen synnyttämän odotuksen alittaminen johda käänteiseen lopputulokseen

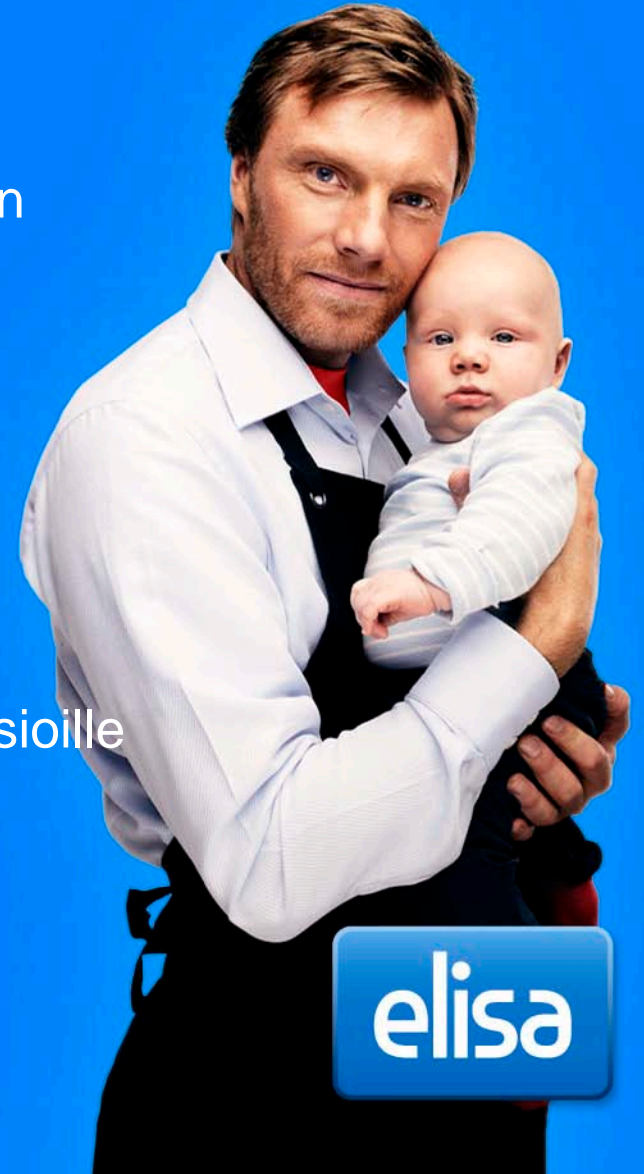


elisa

Aikaa vai rahaa

- Mittaa nykyinen valmiutesi vastata kysyntään
- Kartoita sähköisen työympäristösi kunto
- Kasvata osaamistasi
- Varmista oma hyvinvointisi

Aikaa pitää riittää myös kaikkein tärkeimmille asioille



Elisa yrittäjämyynti... Palveluksessanne

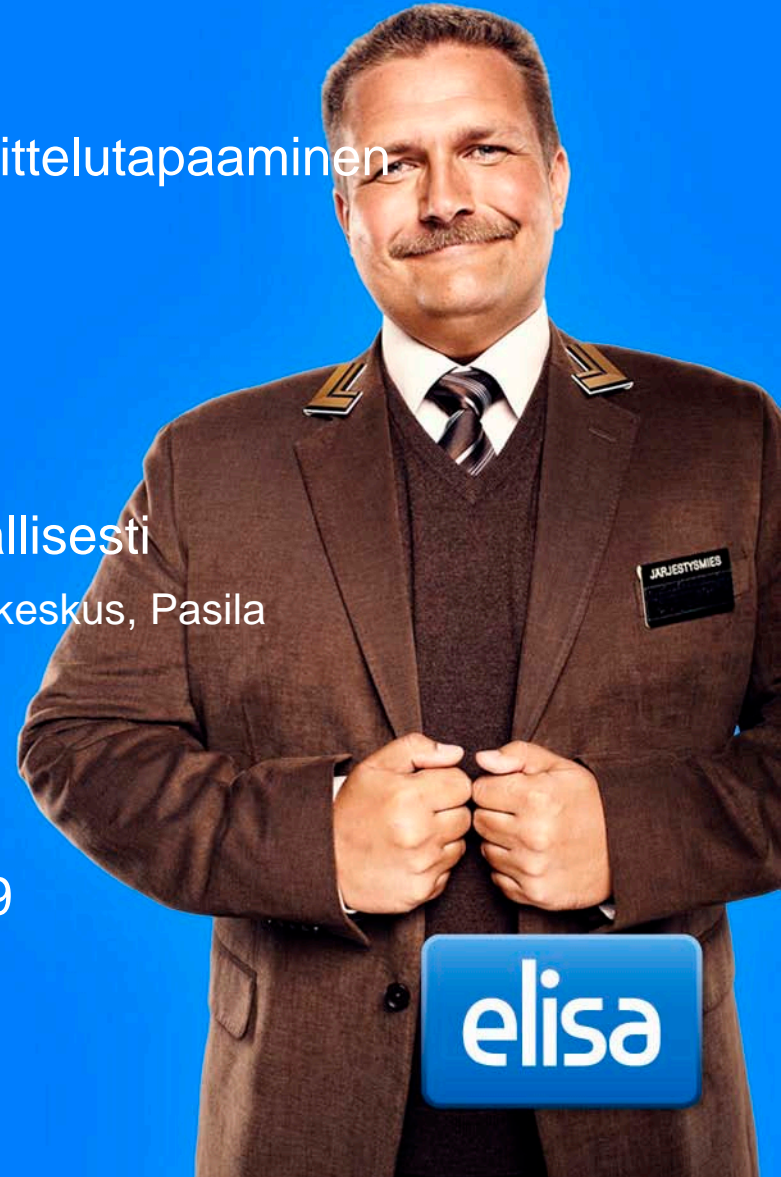
Varaa yrityksellesi henkilökohtainen suunnittelutapaaminen

- www.elisa.fi/ajanvaraus
- 0800-96900

Elisa yrityspalvelupisteet

- 13 kpl Uudellamaalla, 40 kpl valtakunnallisesti
 - Kamppi (2), Etelä Esplanadi, Pitäjänmäki, Itäkeskus, Pasila
 - Vantaa (Tikkurila ja Jumbo), Espoo (Tapiola)
 - Järvenpää, Hyvinkää, Porvoo, Lohja

Yrittäjien oma asiakaspalvelu 010-19 13 19





127 vuotta. Hyvä alku.