



LAUREA

AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän



Yritysmyyntin avaimet

- Mika J. Kortelainen 11.4.2019



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Mitä on myynti?



Myynnin yksi määritelmä

“Myynti on asiakkaan ongelmien ratkaisemista yrityksen tarjoamien tuotteiden ja palveluiden avulla siten, että myyjän ja ostajan välille on mahdollista syntyä pitkäaikainen asiakassuhde.”



Perusasioita 1



Perusasioita 2

Yritys asettaa tavoitteet ja
suuntaviivat



Käyttäjä on objekti tehtävänä
antaa tietoa

Yritys haluaa yhteistyötä ja
uusia liiketoiminta
mahdollisuuksia



Käyttäjä on subjekti tehtävänä
suunnata toimintaa ja tuottaa
tietämystä



Asiakkaan huomioiminen

Asiakkaan kokemus	Vaikutus asiakkuuden liikevaihtoon
Odotukset ylittävä palvelu	12%
Apu vaikeassa elämäntilanteessa	14%
Ei epämiellyttäviä yllätyksiä	22%
Henkilökohtainen huomiointi	25%
Pitkäaikainen henkilökohtainen asiakassuhde	26%
Uusien tuotteiden/palveluiden tarjoaminen	30%
Jatkuva hyvä palvelu	32%
Proaktiivinen viestintä	32%

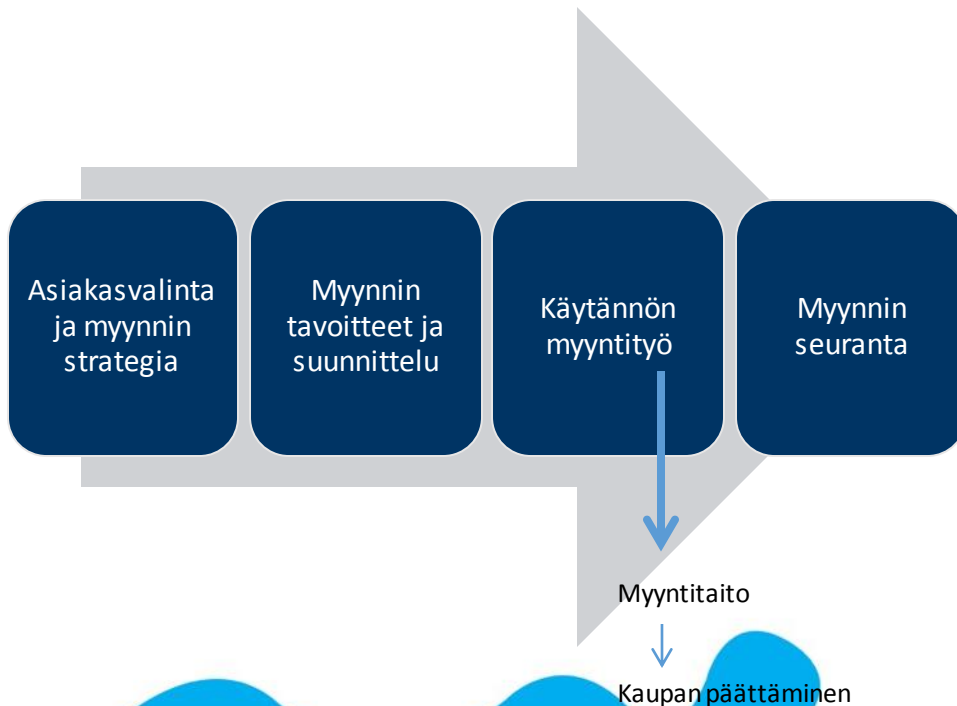


LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Suomalaisten myyjien ongelmakohdat?

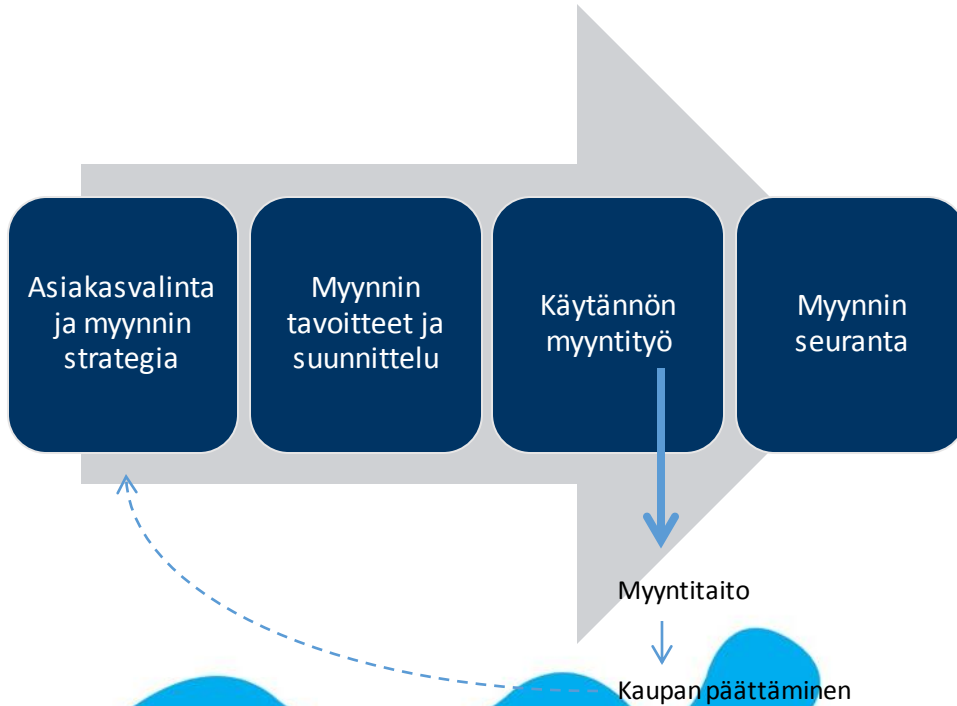


Missä myynti menee pieleen...

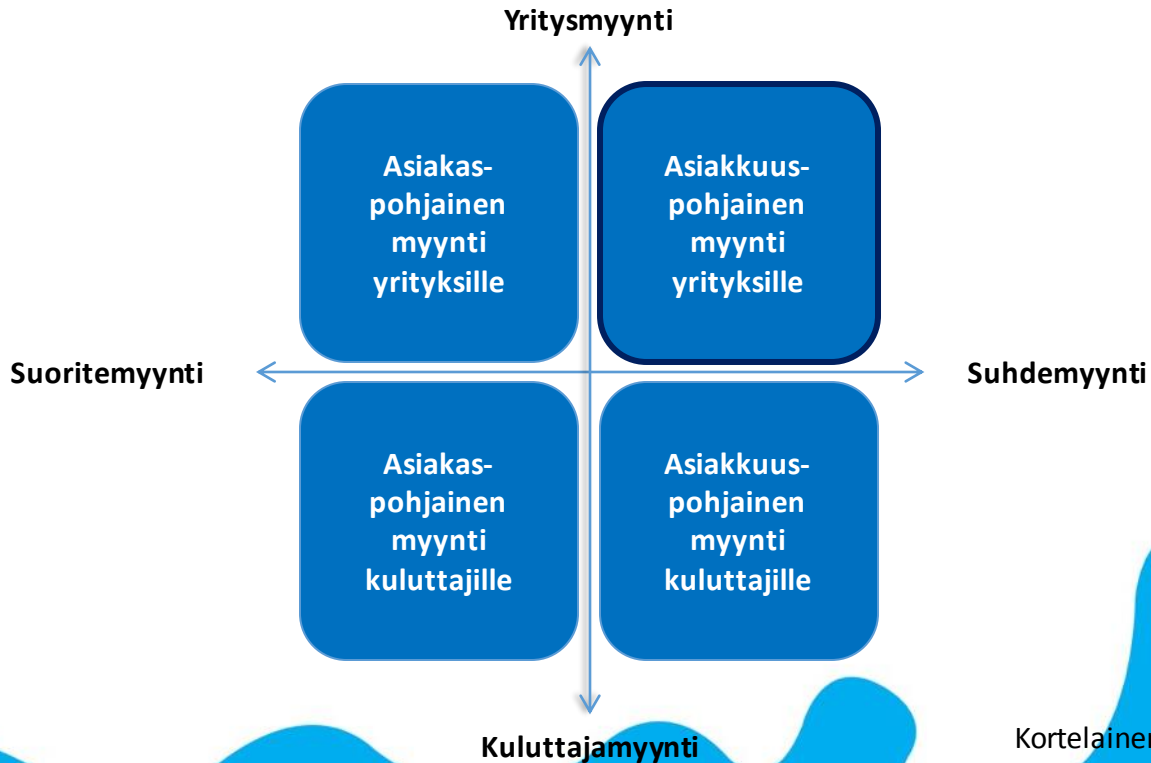




Missä myynti menee pieleen...



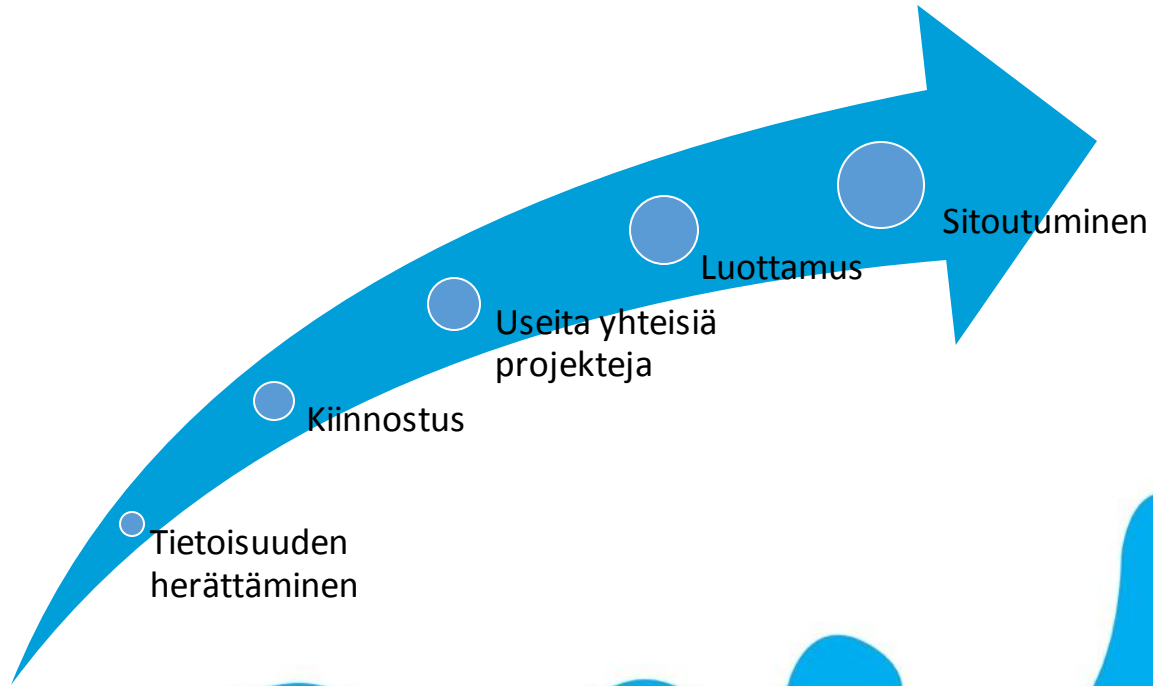
Myyntistrategia



Asiakkuuden rakentuminen



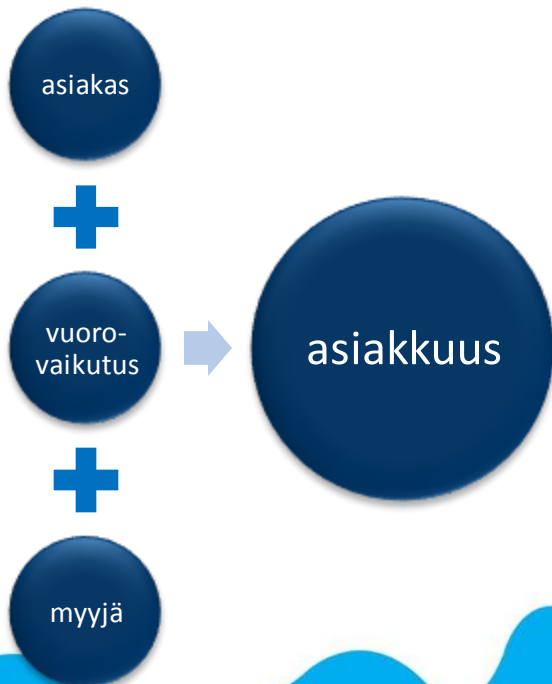
LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän



Kortelainen 2018,
Mukaillen Halinen, 1994; Dwyer et al. 1987



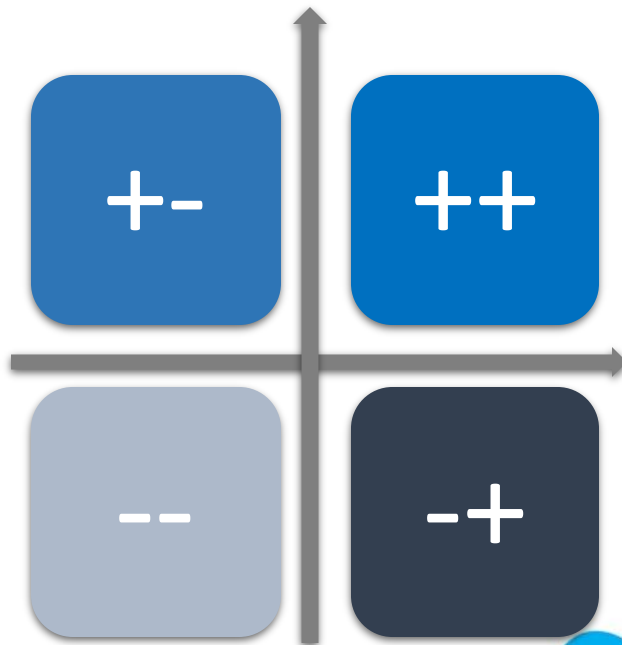
Asiakkuuden osat





Asiakasvalinta

Merkitys nyt



Merkitys
tulevaisuudessa



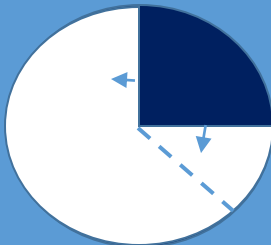
**Tärkeintä on tehdä
asiakasryhmittely ja
varmistaa, että se on
oman organisaation
tiedossa.**

Asiakkuuden eri vaiheet

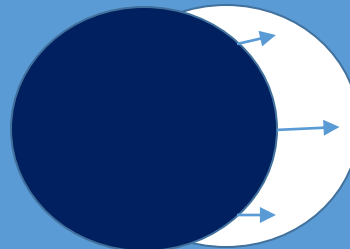


Myynnin kasvattaminen

*Uudet asiakkuudet tai
nykyisten laajentaminen*

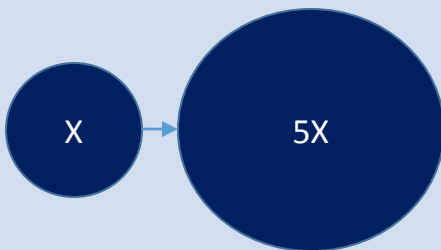


Asiakkuuden osuuden kasvu

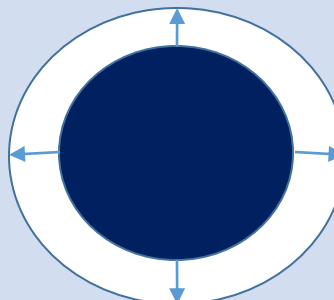


Uudet markkinat

Nykyiset asiakkuudet



Kasvu asiakkuuden mukana



Lisämyynti asiakkuuteen

Nykyiset tuotteet

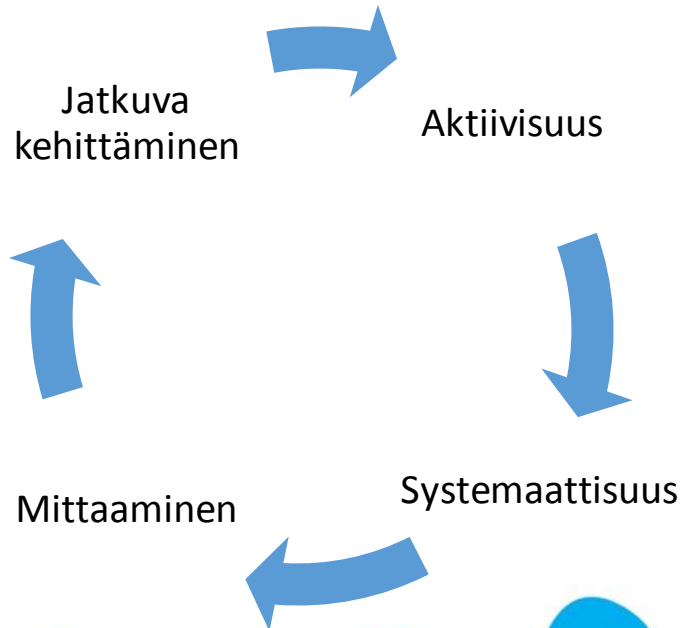
Uudet tuotteet



Myyntitilanteessa muistettava...

OMINAISUUS	ETU	HYÖTY	ARVO ASIAKKAALLE	MUUTOKSEN TUKI
• On tuotteessa	• antaa asiakkaalle	• Merkitsee asiakkaalle	• Tuottaa asiakkaalle arvoa hyödyn kautta	?
• Helppo kuvata asiakkaalle	• Kohtuullisen helppo kuvata asiakkaalle	• Vaikea kuvata asiakkaalle	• Arvon kokemus yksilöllistä	
• Neliveto	• Mäennousukyky	• Asiakas saa tavarat helpommin mökille	• Saa vaimon kehut kun homma hoituu	

Myynnin lähtökohdat



Kiitos!



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Mika J. Kortelainen
Myyntijohtaja
mika.j.kortelainen@laurea.fi
0400-126897