



VASTUULLISUUS VAI ASIAKASKOKEMUS

ONKO VASTUULLISUUS YLIVERTAISEN ASIAKASKOKEMUKSEN ESTE?

Hannu Uotila, perustaja / toimitusjohtaja

www.sailer.fi



Hannu Uotila, perustaja / toimitusjohtaja

Sailer Research & Development Ltd.	2014 →
Aalto Yliopisto , markkinointi, IDBM	2016 →
EMLyon Business School , FRA	2017 →
Rakettijengi Tuotannot Oy	2007-2014
Aalto Yliopisto , Pienyrityskeskus	2009-2011
Aalto Yliopisto , KTM (yrittäjyys)	2011
Kuopion Yliopisto , KTK (yrittäjyys)	2008
Haaga AMK , BBA (markkinointi)	2006
<hr/>	
MIPTV (FRA) , New Producer to Watch	2013
ACR Film Festival (USA) , award	2013
Kultainen Venla , Paras tv-ohjelma	2013



IHMISKEIKEISTÄ INSPIROINTIA

www.sailer.fi / www.videotutkimus.fi



80% yrityksistä uskoo tarjoavansa
ylivertaisia asiakaskokemuksia.

Silti vain 8% kokee saaneensa
ylivertaisen asiakaskokemuksen.

(Bain & Company 2005)



"Only one in three consumers believe that their favorite companies understand them."

"Saisiko olla jotain kahvin kanssa?"

COFFEE MAKES YOU HAPPY

"Joko sulla on meidän kanta-asiakaskortti?"

"Sä et varmaan ota enää mitään?"

"Saisiko olla lisää?"

12
2
1
0

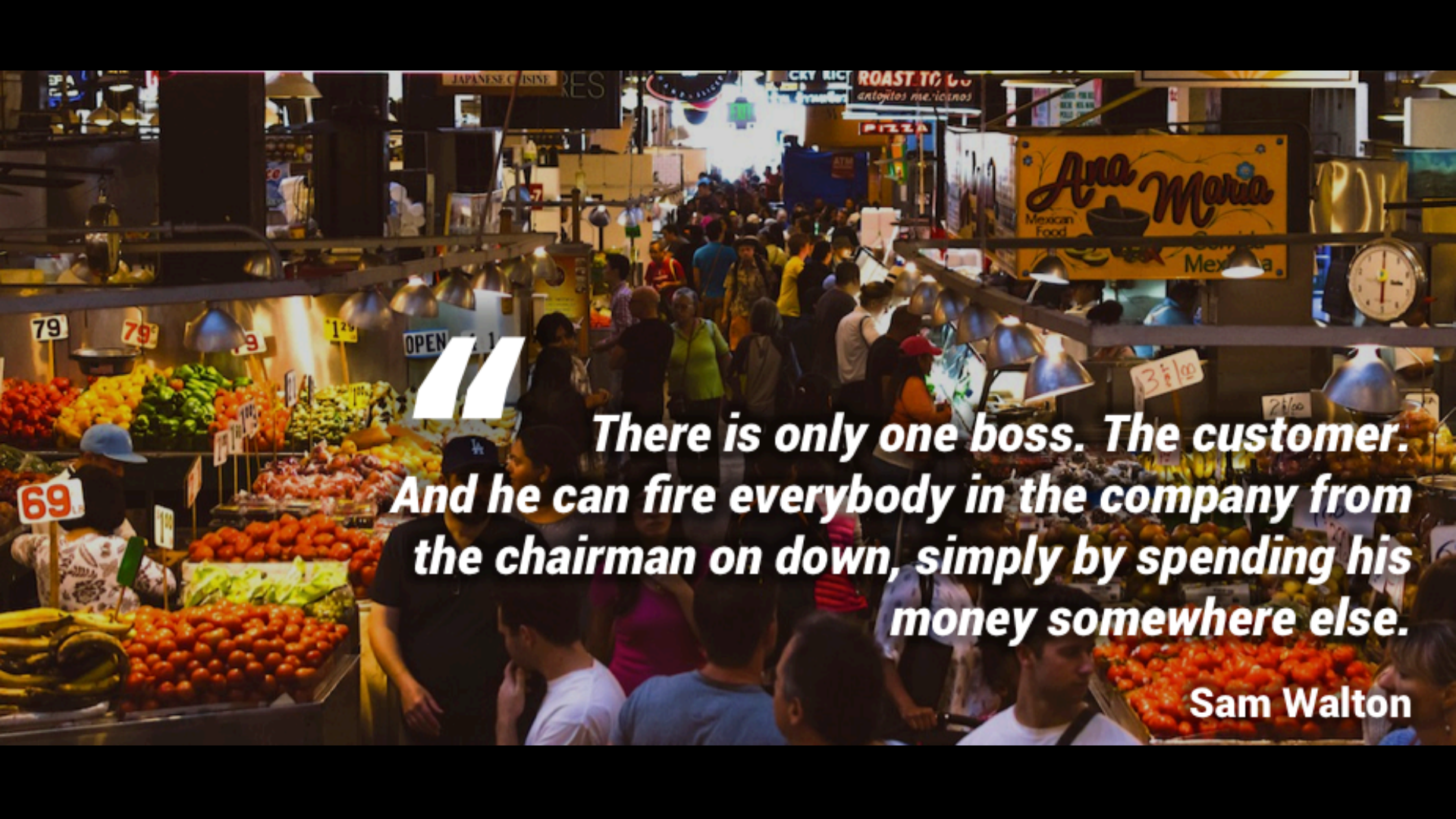
“By 2020 customer experience will overtake price and product as the key brand differentiator”

(Customers 2020 report)

"Yli puolet suomalaisista kuluttajista vaihtoi palveluntarjoajaa vuonna 2013 huonon asiakaspalvelun vuoksi. Vastaajista yli kahdeksan kymmenestä kertoi, että vaihtaminen olisi ollut estettävissä hyvällä asiakaspalvelulla."

"Kuluttajien palveluntarjoajan vaihtamisen myötä markkinoille valuva vuosittainen liikevaihtopotentiali Suomessa on arviolta 15 miljardia euroa vuodessa."

(Accenture 2014)

A vibrant, crowded indoor market scene. In the foreground, a stall displays fresh produce like tomatoes and corn, with price tags such as '69' and '79'. A man in a black t-shirt and a blue baseball cap is visible. The background is filled with people walking through aisles lined with stalls. Signs for 'JAPANESE CUISINE', 'PIZZA', and 'Ana Maria Mexican Food' are visible. A large white quotation mark is superimposed on the left side of the image.

***There is only one boss. The customer.
And he can fire everybody in the company from
the chairman on down, simply by spending his
money somewhere else.***


Sam Walton



“

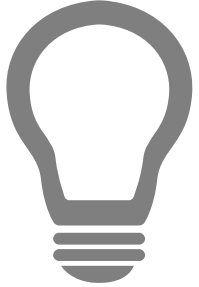
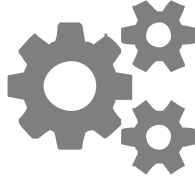
81 % asiakkaista ovat valmiita maksamaan enemmän paremmasta asiakaskokemuksesta.

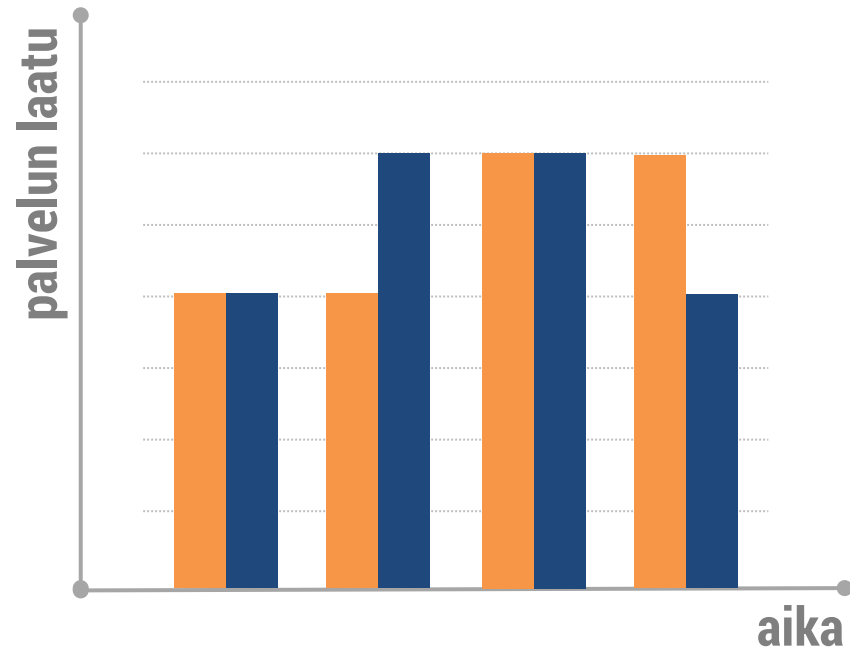
- Oracle 2012



***"Organisaation ja asiakkaan
välisen vuorovaikutuksen
lopputulos koko asiakassuhteen
keston ajalta. Tämä muodostuu
kosketuspisteistä, mielikuvista ja
tunteista."***









Trans-Huolto



TOYOTA

Huolto Varaosat

Pesu

Huolto

Huolto

Vaunotarkastus

PIIPESU



Aja sinä, me huolehdimme!

Tarkastimme käyntisi yhteydessä samalla
myös seuraavat kohteet:

- Jarrupalat Kunnossa Suositellaan vaihtoa
Jarrulevyt..... Kunnossa Suositellaan vaihtoa
Vetoniiveltien suojakumit Kunnossa Suositellaan vaihtoa
Tuulilasi Kunnossa Suositellaan vaihtoa/ korjausta
Ajovalot Kunnossa Suositellaan korjausta

Huom!

Mittarilukema:

Tarkastuksen suoritti: *H...*

TRANSHUOLTO

KONALA
Muonamiehentie 12, 00390 Helsinki
(09) 565 7900

www.trans-huolto.fi

Avoinna ma-pe 7:00-17

“

*Asiakaskokemus ei ole vain
meidän käsissä, vaan se
syntyy vuorovaikutuksessa
asiakkaan kanssa.*

Vainio & Fischer 2015



*"Velvollisuus vastata jostakin
asiasta, henkilöstä, toiminnasta
tai teosta."*



Vastuullisuuden ulottuvuuksia

- Talous
- Ympäristö
- Asiakkuus
- Kestävyys
- Tehokkuus (taloudellinen + ekologinen)
- Sosiaalisuus

Millennial survey 2018

48%

uskoo, että yritykset
toimivat eettisesti (65%, 2017)

47%

uskoo, että yritysjohtajat ovat sitoutuneet
auttamaan yhteiskunnan kehityksessä (62%, 2017)





SEEKING
HUMAN
KINDNESS

“

*Being heard and respected
are more important than
having their issue solved*

Viestinnän näkökulma





**DIGITAALISET KANAVAT LISÄÄVÄT
ASIAKASPALVELUN JA VASTUULLISEN
VIESTINNÄN VAATIVUUTTA**



VR Asiakaspalvelu



19:53:22 | Piia / asiakaspalvelu
Kuinka voin auttaa?

19:54:17 | Sinä
Hei, katsotaan perheelle autojuna Saariselälle jouluksi.

19:56:31 | Piia / asiakaspalvelu
katselkaa vaan ;) Toivottavasti löytyy!1

2014

48

LÄHETÄ

Powered by
globe

Työturvallisuuskalenteri

Olemme tänään työskennelleet
yhtäjaksoisesti

Ilman tapaturmia **12** päivää

Aikaisemmin
tuloksemme oli **0** päivää

RAMIRENT

Vastuullisuus
on tekoja



Asikaskokemus
on tekoja



pur·pose /'pərpəs /

Noun: The reason why something exists. For companies, it is the foundation of every experience. It is the underlying essence that makes a brand relevant and necessary.

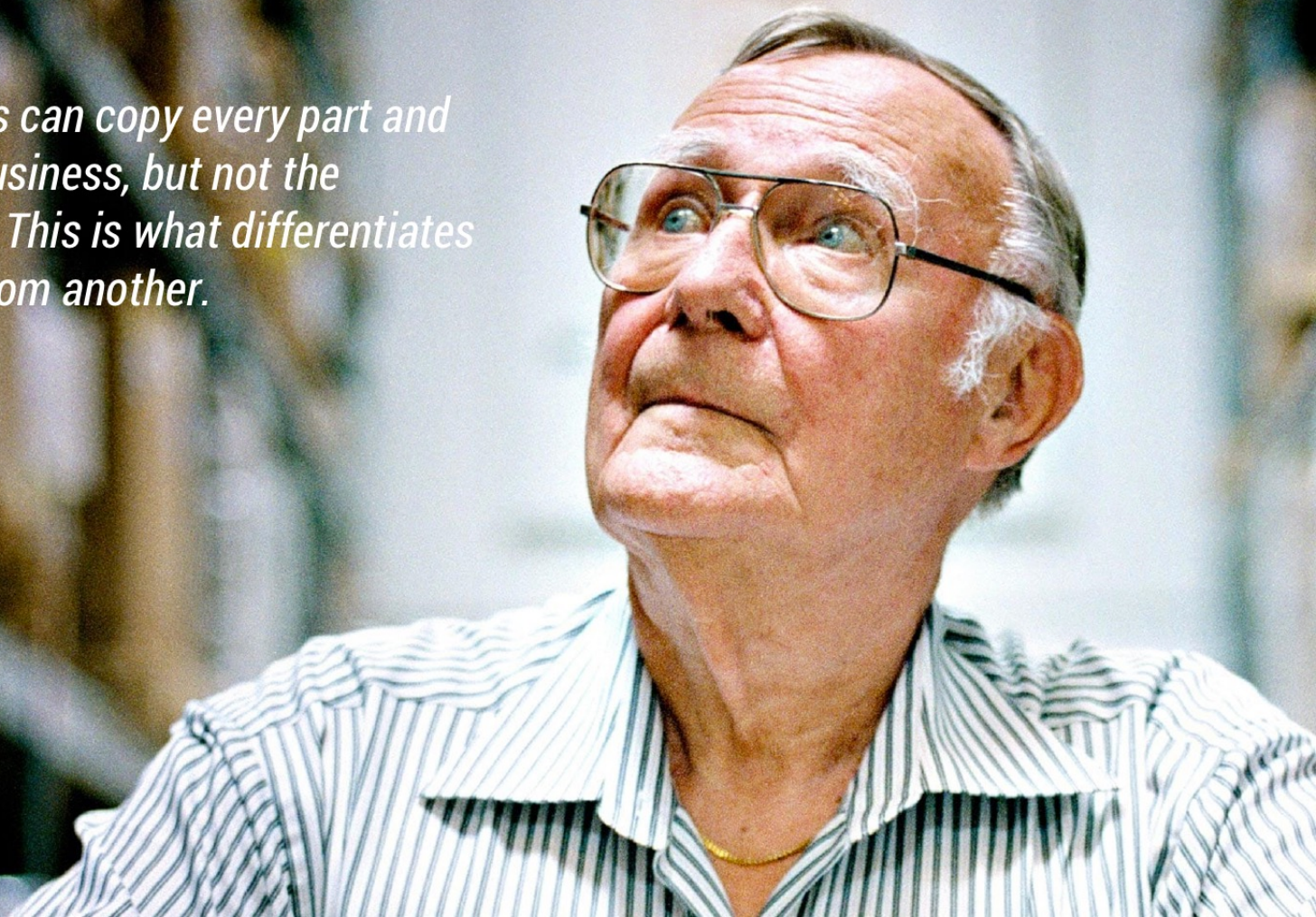
Vastuullisuus ja asiakaskokemus on
organisaation arvojen ilmentymiä



“

The competitors can copy every part and aspect of our business, but not the company spirit. This is what differentiates one company from another.

- Ingvar Kamprad



El



Hannu Uotila

CEO, Founder

hannu.uotila@sailer.fi

tel. +358 44 070 0828



ESOMAR
| member