Asiakasymmärryksen työkalu matkailu- ja sote-alan yrittäjille

7.10.2019

SeAMKin hankkeissa tuotetaan yritysten käyttöön erilaisia työkaluja. Tarkoituksena on tukea pk-yrityksiä oman liiketoimintansa kehittämisessä ja kannustaa yrityksiä kasvuun. Nyt yrityksille on kehitetty kevyt ja helppo analyysityökalu oman asiakasymmärryksen arviointiin. Työkalu on räätälöity erikseen matkailualan yrityksille ja sote-alan yrityksille. Työkalua voivat kuitenkin sovelletusti hyödyntää muutkin pk-yritykset.

Tunnetko asiakkaasi ja kilpailijasi?

Työkalun ideana on yrityksen markkinaorientaation kehittäminen. Markkinaorientaatiolla tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin yritys hankkii tietoa nykyisistä ja potentiaalisista asiakkaista sekä kilpailijoista, ja kuinka yritys osaa hyödyntää tätä tietoa oman tuote- ja palvelutarjontansa kehittämisessä. Yrityksen on tärkeää ymmärtää asiakkaiden nykyisiä ja tulevia tarpeita, jotta yritys osaa vastata näihin tarpeisiin myös tulevaisuudessa. Samalla on tärkeää tietää, mitä kilpailijat tarjoavat. Kilpailijoista on hyvä osata erottautua, mutta samalla kilpailijat tarjoavat mahdollisuuden myös verkoston rakentamiseen, jolloin asiakasta voidaan yhteistyössä palvella entistä paremmin.

Työkalu on excel-pohjainen ja siihen vastaaminen kestää vain muutaman minuutin. Yritystä pyydetään vastaamaan markkinaorientaation eri osa-alueiden kysymyksiin, josta yritys saa välittömästi palautteen keskiarvona. Keskiarvo näyttäytyy liikennevaloina, joissa vihreä tarkoittaa asioiden olevan hyvin, keltainen kertoo tyydyttävästä tasosta ja punainen kehottaa yritystä pikaiseen kehittämiseen.

SeAMKin aiemmat kasvuyritystutkimukset ovat osoittaneet, että markkinaorientaatiolla on vaikutusta yrityksen menestymiseen ja sitä kautta kasvuun. Siksi työkalua kannattaa hyödyntää oman yrityksen kehittämisessä, koska se pysäyttää miettimään, millä tasolla asiakas- ja kilpailijatiedon hyödyntäminen yrityksessä on.

Sanna Joensuu-Salo
Kirjoittaja työskentelee yliopettajana SeAMK Liiketoiminta ja kulturi -yksikössä.

Linkit työkaluihin:

Asiakasymmärryksen työkalu matkailualan yrityksille:
https://storage.googleapis.com/seamk-production/2019/08/asiakasymmarryksen-mittaristo-matkailuyrityksille.xlsx

Asiakasymmärryksen työkalu sote-alan yrityksille:
https://storage.googleapis.com/seamk-production/2019/08/asiakasymmarryksen-mittaristo-sote-yrityksille.xlsx