



Asiakaskeskeinen kasvu

Minna Ruusuvuori - 16.11.2022



Minna Ruusuvuori

Chief Sales & Marketing Officer, Houston Inc.



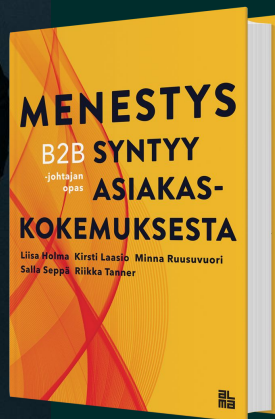
Love Customers



Hunger growth



Trust CX











SHIFT

HAPPENS!



Liiketoimintahyödyt



© MENESTYS SYNTYY
ASIAKASKOKEMUKSESTA
B2B-johtajan opas

#1



Sitoutuneisuus

Innostuminen
asiakkaiden
ilahduttamisesta,
ja siitä, että
asiakas tuntee
itsensä
arvostetuiksi.



#2

Konkretia

Asiakkaiden
tarpeiden
ymmärtäminen
ja ratkaiseminen.



#3



Helppous

Asiakkaan elämän
sujuvoittaminen.



#4

Reagointikyky

Oikea-aikainen
vastaaminen,
täytäntöönpano ja
ongelmien ratkaisu.



#5



Proaktiivisuus

Asiakkaan tarpeiden
ja toiveiden
ennakointi, sekä
pyrkimys ratkaista
ongelmat ennen kuin
asiakas huomaa
niitä.



Jatkuva kehitys

Pyrkimys parantaa
asiakkaan kokemusta
jatkuvasti.

#6





Parempia tuloksia

- + Ostot
- + Asiakaspito
- + Lojaliteetti
- + Suosittelu



Ihmiset unohtavat mitä sanoit.
Ihmiset unohtavat mitä teit.
Mutta he eivät koskaan unohda,
mitä sait heidät tuntemaan.



Maya Angelou



Thank you.

Minna Ruusuvuori
hello@minnaruusuvuori.com
+358407246431