

Asiakasymmärryksen työkalu: Asiakasprofiili

Asiakasprofiili on visualisoitu arkkityyppi,
joka edustaa suurempaa asiakasryhmää



AMMATTIKORKEAKOULU
University of Applied Sciences



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Työterveyslaitos

Asiakasprofiili

Kenelle: Myynti- ja markkinointitiimeille kaikissa bisneksissä.

Miksi: Auttaa ymmärtämään asiakkaan tarpeita ja pitämään huomion asiakkaassa. Tiivistää eri keinoin hankittua ymmärrystä palvelun asiakkaista.

Luovat empatiaa asiakasta kohtaan, kun ymmärrys asiakkaan haasteista, huolista, tarpeista ja toiveista tulee näkyväksi (Asiakas ei ole vain segmentti tai numerokoodi excelissä). Helpottaa kommunikointia ja luo yhteistä ymmärrystä kehittäjätiimin sisällä ja sidosryhmien kanssa.

Miten: Asiakaspersoonan laadinnassa hyödynnetään kyselyin ja/tai haastatteluin sekä internetin avulla eri lähteistä kerättyä dataa, CRM-järjestelmästä tiivistettyä ymmärrystä asiakkaista ja asiakastyössä kertynyttä käytännön tietoa. Toteutustapana on yhteinen keskustelu ja pohdinta, jonka tuloksena on Asiakasprofiili-dokumentti.

Tavoitteet: Asiakasprofiili auttaa tuotekehitystä kehittämään tuotetta/palvelua asiakkaalle paremmaksi ja myynti-markkinointitiimiä sovittamaan viestit ja myyntiponnistelut tuloksellisiksi teoiksi.

Ohjeet:

Asiakasprofiili on visualisoitu arkkityyppi, joka tiivistää eri keinoin hankittua ymmärrystä palvelun asiakkaista ja helpottaa asiakaslähtöistä suunnittelua. Tämä on oletusprofiili, joten täytä kohdat parhaan tietosi mukaan.

Asiakasprofiiliin kuvataan mikä asiakkaalle on tärkeää palvelussa, hänen motiiveitaan, haasteitaan ja käyttäytymistään.

1. Valitse asiakasryhmä, jonka saappaisiin hyppäät
2. Täydennä profiilipohja valitsemastasi asiakasryhmästä

Kuva

**Tavoitteet ja tarpeet****Ongelmat ja huolet**

Profiilin nimi:

Taustatietoja

Ikä:

Perhe:

Ammatti/ työ:

Harrastukset:

Vapaa-aika:

Mitä en vielä tiedä tästä asiakasryhmästä?**Profiilin painotukset**

DIGI	●●●●●●●●●●●●●●●●●●	KASVOTUSTEN
JÄRKI	●●●●●●●●●●●●●●●●●●	TUNNE
HARKITSEVA	●●●●●●●●●●●●●●●●●●	NOPEA PÄÄTTÄJÄ
YKSIN	●●●●●●●●●●●●●●●●●●	YHDESSÄ
€	●●●●●●●●●●●●●●●●●●	€ € € €
?	●●●●●●●●●●●●●●●●●●	?

Miten voin hyödyntää asiakasprofiilia omassa työssäni?