

# Asiakaskokemus käytännössä – pienillä teoilla enemmän asiakkaita

Näin rakennat kokemuksen, joka saa asiakkaan palaamaan ja suosittelemaan

Asiakaskokemus ei synny yhdestä hetkestä – vaan kymmenistä pienistä kohtaamisista.

Usein ongelma ei ole isoissa asioissa, vaan siinä, että arjen kohtaamiset jäävät keskinkertaisiksi tai epäselviksi. Tällöin asiakas ei sitoudu – eikä suosittele.

Tässä koulutuksessa käydään läpi, miten asiakaskokemus rakentuu käytännössä ja miten sitä voidaan kehittää ilman isoja investointeja.

Tavoitteena ei ole teoria – vaan konkreettiset parannukset omaan tekemiseen.

## Kenelle koulutus sopii?

Koulutus sopii erityisesti:

- pk-yrityksille
- palvelualoille
- asiakastyötä tekeville tiimeille
- yrittäjille ja esihenkilöille

Organisaatioille, jotka haluavat:

- parantaa asiakastytyväisyyttä
- lisätä uusintaostoja
- saada enemmän suosittelua

## Mitä hyötyä koulutuksesta on?

Koulutuksen jälkeen osallistujat:

- ymmärtävät, mistä asiakaskokemus oikeasti muodostuu arjessa
- tunnistavat oman yrityksen kriittiset kohtaamispisteet
- löytävät 2–3 konkreettista kehitystoimenpidettä heti käyttöön
- osaavat parantaa asiakkaan kokemusta ilman suuria investointeja

Lopputuloksena on enemmän tyytyväisiä, palaavia ja suosittelevia asiakkaita.

## Koulutuksen sisältö

Koulutuksessa käydään läpi:

Asiakaspolku käytännössä

- mitä tapahtuu ennen ostoa, oston aikana ja sen jälkeen
- missä kohtaa asiakas valitsee tai poistuu

Kohtaamispisteet ja kriittiset hetket

- missä asiakas kohtaa yrityksesi
- missä kokemukset usein epäonnistuvat

Kipupisteet ja mahdollisuudet

- missä asiakas turhautuu
- mitä pieniä tekoja voi tehdä heti paremmin

Pysyvyys ja suosittelu

- miksi asiakkaat eivät palaa
- miten asiakkaasta tulee suosittelija

Koulutus perustuu ajatukseen: asiakaskokemus on sarja pieniä kohtaamisia, ja pienet teot ratkaisevat.

## Toteutus

Kesto: 4 h

Toteutus: asiakkaan tiloissa tai etänä

Sisältö räätälöidään toimialan mukaan

Koulutukseen voidaan liittää myös secret visitor -tutkimus, jonka avulla saatte ulkopuolisen näkemyksen asiakaskokemuksen nykytilasta ja konkreettiset kehityskohteet.

## Kouluttaja

Satu Lång

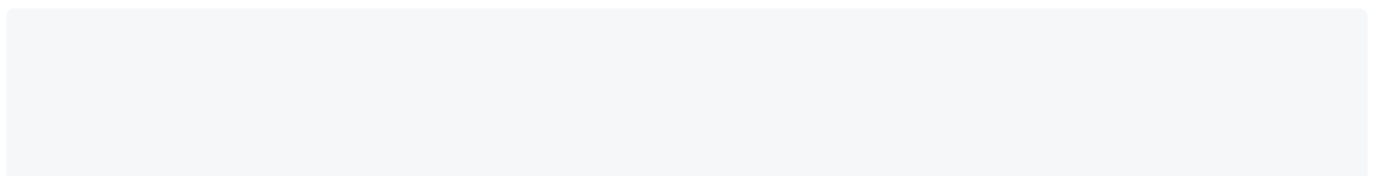
## Hinta

1090 € + alv 25,5 % / ryhmä

## Tilaa koulutus

Haluatteko lisää tyytyväisiä asiakkaita ilman isoja investointeja?

Ota yhteyttä ja suunnitellaan teille sopiva toteutus.



# Lisätiedot

---



Satu Lång

liiketoimintapäällikkö / Faktia Oy

+358 406719719

satu.lang@lhkk.fi

Faktia Oy

Menestyksesi kumppani

[faktia.fi](https://faktia.fi)

