



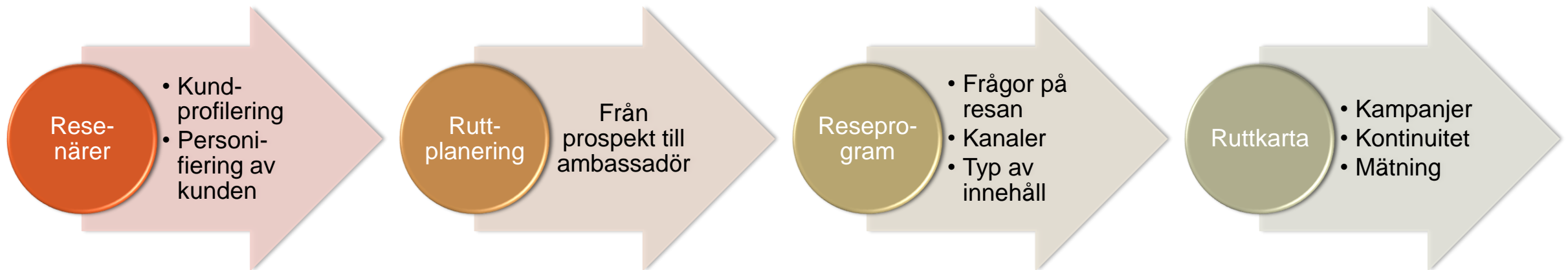
Archipelago  
Business  
Development

# ATT RESA MED KUNDEN

KOMMUNICERA PÅ RÄTT SÄTT I RÄTT TID



# ”CUSTOMER JOURNEY”



# PROFILEN



## Females and 18-34-Year-Olds Most Active Social Networkers

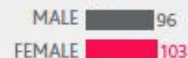
Females make up the majority of visitors to social networks and blogs, and people aged 18-34 have the highest concentration of visitors among all age groups. Americans aged 35-49 are also avid visitors: 4 percent more likely than average to visit social networks and blogs than they do any other site and 27 percent of these sites' audience.

Who is the average visitor to social networks and blogs? >>  
*Unique Audience Composition Index, Home and Work (May 2011)*

Read as: During May 2011, U.S. Internet users aged 18-34 were 8 percent more likely than average to visit Social Networks and Blogs

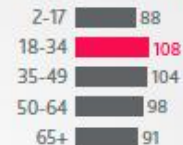
### GENDER

The average visitor is female



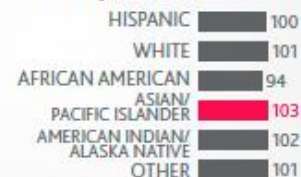
### AGE

She is between 18 and 34



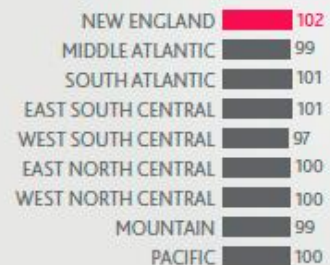
### RACE/ETHNICITY

She is likely Asian or Pacific Islander



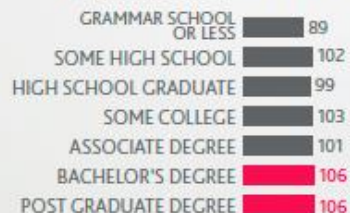
### LOCATION

She likely lives in New England



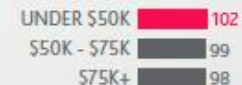
### EDUCATION

She has obtained a Bachelor's degree



### HOUSEHOLD INCOME

Her household income is less than \$50,000 per year



Source: Nielsen

# CHECKLIST



Namn

Köparroll

Profilbeskrivning

Egenskaper (ålder, erfarenhet, skolning, personlighet, tittel, bransch, företag, omsättning, personal)

Ansvarsområden

”ömma punkter”

Vad motiverar?

Hur argumenterar kunden?

# SKEDENA I KÖPPROCESSEN

Rutt-  
planering

Känner till

Intresserad

Utvärderar

Motivering

Köp

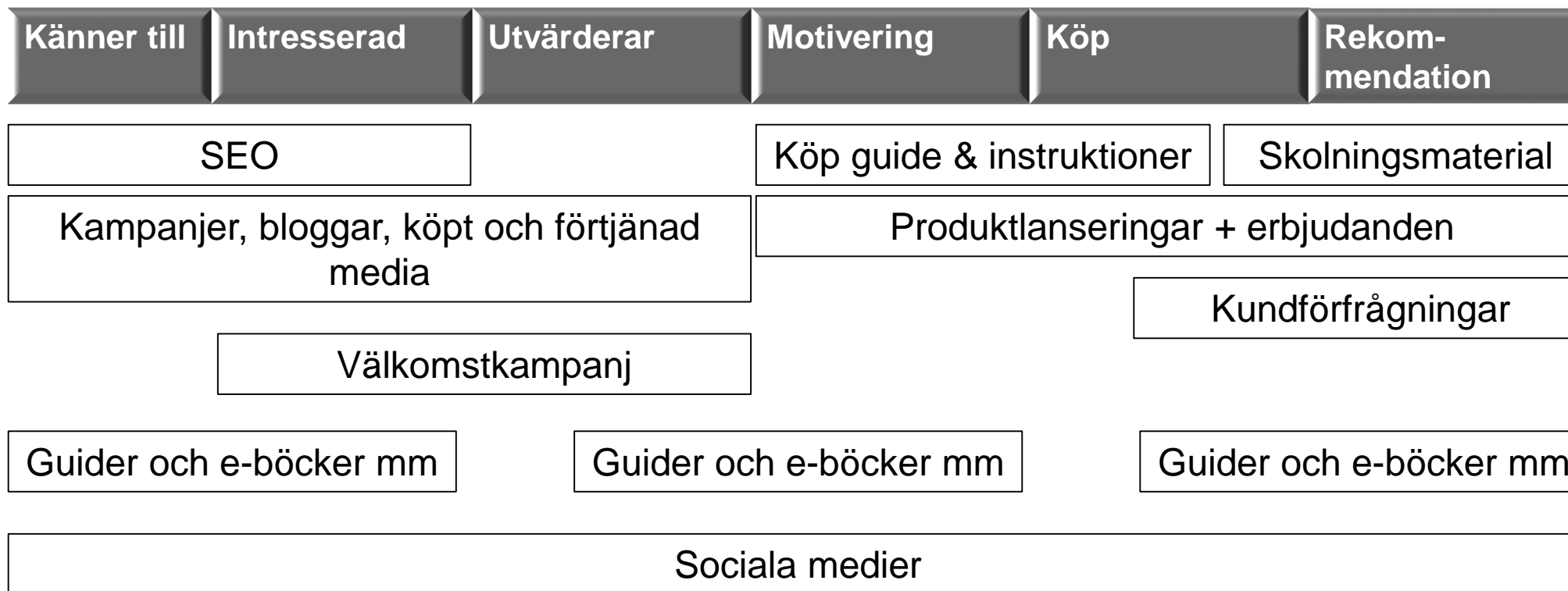
Rekom-  
mendation



# VAD VILL KUNDEN VETA?

	Känner till	Intresserad	Utvärderar	Motivering	Köp	Rekom-mendation
Vad vill personen veta?						
Vilka frågor ställer hon?						
Huvudbudskap och produkt-egenskaper						
I vilken form vill hon ha informationen?						
Vilka kanaler						

# EXEMPEL PÅ KAMPANJER I DE OLIKA FASERNA





# PERSONLIG KONTAKT

Bedöm i vilket skede du tar personlig kontakt till en potentiell kund

- Förfrågningar bör ju alltid skötas!
- Räcker det med ett nedladdad dokument? 10 besök på hemsidan?

I vissa branscher kan personlig kontakt vara den enda vägen, speciellt B2B, men om kunden aldrig hört talas om dig?

# CONTENT MARKETING MIX



YRKESHÖGSKOLAN <http://www.pardot.com/content-marketing/content-marketing-mix/>, 15.8.2012, hämtad 10/3/2015

# MARKKINOINTIVIESTINNÄN VUOSIKALENTERI, YLEISTASO

Ruttkarta

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Yleistiedotus asiakkaille	Johdon kirjeet								Johdon kirjeet			
Yritysasiakkaat tilaisuudet	Pitkä lounas										Pitkä joululounas	
Segmentoitu yritysmarkkinointi	Pien-yrityksille		Tuote	Tuote			Tuote	Tuote	Tuote	Tuote		Joulu-tervehdys
Call center + myynnin operaatiot		Soitot	Soitot	Soitot			Soitot	Soitot	Soitot	Soitot	Soitot	
Kuluttajat	25.1	Tuplalaaja-kaista		VOD		Mobiili-puhe			Vahti tms	Joulu-myynti	Joulu-myynti	
Laskutiedote kuluttajat	25.1		Kevät kampanjat		Kesä kampanjat		Kesä kampanjat		Syys kampanjat		Joulu-kampanjat	
PR-toiminnot	Johdon-haastattelut		Tulos-viestintä	Tuote-viestintä			ICT trendi-viestintä		Tuote-viestintä			Tuote-viestintä

# MÄTARE

