



LAUREA - AMMATTIKORKEAKOULU

**PALVELULIIKETOIMINTA KEHITTÄMISEN YTIMEEN!**  
KUTSU Koulutusti laisuuteen



5.2.2008

Arvoisa yritysjohtaja sekä myynti- ja palveluhenkilöstö

**PALVELUJOHTAMINEN JA MARKKINOINTIKYVYKYYDEN KEHITTÄMINEN**

**Koulutuspäivä 3. Tehoa myyntineuvotteluun (erityisesti b2b)**

Aika	Ma 3.3. 2008 klo 12.30 - 16.30
Paikka	Laurea Lohja, Nummentie 6, 08100 LOHJA, Tila AMK01
Ohjelma	
12.30	<b>Tilaisuuden avaus</b> Irma Vahvaselkä, liiketalouden yliopettaja, KTT, Laurea
12.30 - 13.30	<b>Jouni Koski, koulutuslajohtaja, KTM, Laurea Hyvinkää</b> Myyntityö ja myynnin johtaminen Myyntineuvottelu Onnistuneen myyntityön elementit
13.30 - 16.30	<b>Lea Kivelä, markkinointikonsultti, KTM, Fidico Oy Fifth Dimension Consulting</b>  <u>B2B-markkinoinnin ja myynnin erityispiirteet</u> Yrityksen/organisaation oikean kontaktihenkilön (ostajan) löytäminen Yrityksen/organisaation hankinta/ostopolitiikan selvittäminen Yrityksen/organisaation asettamat valintakriteerit Ostajan (henkilön) tapa toimia, kokemus ja preferenssit  <u>Kustannustehokkaat suoramarkkinointikampanjat: suunnittelu ja toteutus</u> Asiakaskohderyhmän/ryhmien määrittely ja rajaukset (segmentointi) Kohderyhmää puhuttelevien tuotteiden muotoilu/viimeistely Suoramarkkinointikampanjan tehokas toteutus Asiakaspalautteiden kerääminen ja analysointi (kampanjan tulosten mittaaminen)  <u>Oman liiketoiminnan kehittäminen asiakaspalautteen perusteella</u> Kysytään asiakkailta, mitä tuotetta/palveluja he haluavat ostaa? Mitä lisäominaisuuksia tai parannuksia he toivovat niihin? Miten he haluavat meidän niitä heille markkinoivan/tarjoavan? Miten he toivovat meidän parantavan/kehittävän asiakaspalveluamme?  Välitauolla n. klo 14.00 - 14.15 Laurean kahvitarjoilu (kahvi ja voileipä)
16.30	<b>Yhteenveto - miten opittua voidaan jalkauttaa omassa yrityksessä?</b> Irma Vahvaselkä, liiketalouden yliopettaja, KTT, Laurea

Tilaisuus on yrityksille maksuton (Euroopan Sosiaalirahaston rahoitus), ja se on tarkoitettu sekä yritysjohdolle että muulle henkilöstölle tavoitteena myyntiosaamisen kehittäminen.

Ilmoittautumiset to 28.2.2008 klo 14.00 mennessä: [suvi-maaria.tepora@laurea.fi](mailto:suvi-maaria.tepora@laurea.fi).

Irma Vahvaselkä  
Irma Vahvaselkä  
046 856 7817