

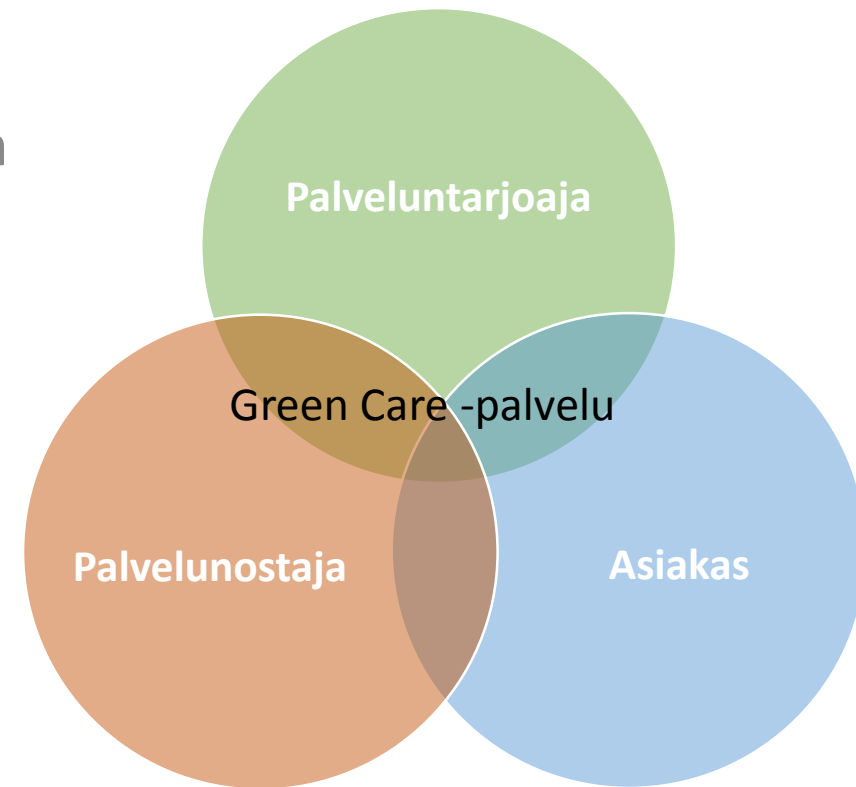
GREEN CARE

TUNNETUKSI ETELÄ-POHJANMAALLA



Palvelukonseptin kehittäminen

1. Työpaja 22.11.2016:
Palveluaihioiden tunnistaminen ja ideoiminen
2. Työpaja 24.1.2017:
Palveluiden liiketoiminnallistaminen
3. Työpaja 21.3.2017:
Palveluiden esittely asiantuntijaryhmälle
4. Työpaja 4/2017:
Palveluntarjoajien ja ostajien kohtaaminen
5. Yhden maatilalle sijoittuvan palvelun ja yhden sosiaalisen kuntoutuksen palvelun demonstraatio vuoden 2017 aikana



Työpaja 2. Maatilat ja Sosiaalinen kuntoutus

24.1.2017 klo 16.30 Kauhava

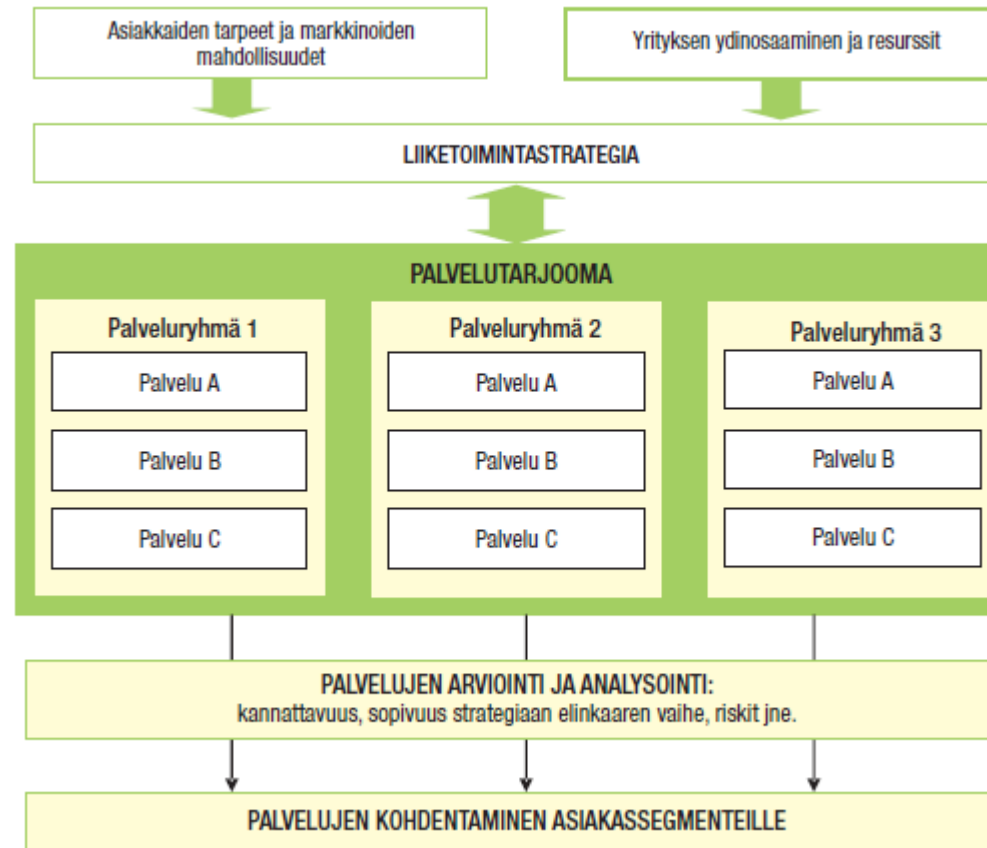
Ohjelma

- 16.30 Liiketoiminnan aloittaminen ja kehittämisen työkalut *Helena Hannu, SeAMK ja Eeva Jussila, Into Seinäjoki*
- 17.15 Edellisessä työpajassa nousseet kysymykset
- 17.45 Tauko
- 18.00 Oman idean tai palvelun työstäminen Business Model Canvas –työkalun avulla ja palvelun esittely
- 19.15 Ohjeistukset seuraavaa työpajaa varten
- 19.30 Tilaisuus päättyy

Palvelun hinnoittelun vaiheet/ LuontoVoima

- Selvitä markkina- ja kilpailutilanne
- Määritä palvelun arvo asiakkaalle
- Laske palvelun tuottamisen kustannukset
- Määritä palvelun hinnoittelustrategia, hinnoittelumenetelmä sekä hinta
- Arvioi kannattavuuslaskelman ja tunnuslukujen avulla palvelun taloudellinen kannattavuus

Hinnoittelu/ LuontoVoima



Lähde: Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua/ TEKES 2009

Linkkejä palvelujen tuotteistamiseen ja hinnoitteluun

- **Matkailun työkalupakki:**
<https://drive.google.com/file/d/0B94H62J-S811cG5PZ3B4Y1pzZ3c/view>
- **Hinnoittelun ABC –opas tietotuotteiden ja palveluiden hinnoitteluun:**
<http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/HinnoittelunABC-opas.pdf>
- **Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua:**
[http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua.pdf](http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf)
- **Matkailuteos:**
<http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/CF-Matkailuteos-2012.pdf>

Palveluaihioista tuotteeksi

Mieti vastaukset seuraaviin kysymyksiin

- Kuka on asiakkaasi?
- Mikä on asiakkaan tarve, jonka voi palvelullasi täyttää?
- Mitä tiedät asiakkaistasi?
- Miten tavoitat asiakkaasi?
- Ketkä ovat kilpailijoitasi?
- Miten oma ratkaisusi on kilpailijoita parempi?

Palvelupolku 1/2

Kuvaus palvelun käytöstä asiakkaan näkökulmasta vaihe kerrallaan

Palvelutuokiot = palvelun vaiheet

Kontaktipisteet = asiakas on tekemisissä palveluntarjoajan kanssa
(ympäristöt, esineet, toimintamallit ja ihmiset)

> asiakaskokemus määräytyy yksittäisten kontaktipisteiden toimivuuden kautta

Tuotekortti

Aikataulutus > palvelun tuottamiseen tarvittavat resurssit > kustannukset > palvelun hinnoittelu

Palvelupolku 2/2

Tarkastele palveluasi asiakkaan silmin

- Piirrä asiakkaan kokema palvelu ajassa etenevänä tarinana
- Mieti, millä tavoin asiakas käyttää palvelua?
- Millaisten vaiheiden kautta asiakas kulkee palvelun aikana?
- Jos useita eri asiakasryhmiä, mieti miten tarpeet eroavat toisistaan
 - Miten se ilmenee palvelun eri vaiheissa?
- Mitkä palvelun tekijät missäkin vaiheessa on asiakkaan kokemuksen kannalta tärkeitä?

Seuraava työpaja ti 21.3.2017 klo 17.00-20.00

paikka ilmoitetaan myöhemmin

Valmistele lyhyt, n. 2 min myyntipuhe, jossa esittelet palvelusi

- Hyödynnä myyntipuheessasi **tarinaa**
- 2. työpajan aineistoista löytyy ohjeita myyntipuheen valmistelemiseen

Työpajassa mukana asiantuntijoita sparraajina, joilta saat kommentteja ja ideoita palvelusi viimeistelyyn