

# Arctic Power®

YRITYSPALVELUT



## SOME haltuun!

Enää ei riitä, että tekee hommansa hyvin. Eikä sekään, että hallitsee perinteisen mainonnan. Alalla kuin alalla tulee nykyään osata hyödyntää sosiaalista mediaa. Hyödyt saa irti lyömällä itsensä rohkeasti peliin ja hankkimalla taitoja asiakaspalveluun ja -kohtaamiseen sosiaalisessa mediassa.

## Mene sinne, missä asiakkaatkin ovat

Asiakaspalvelu ei ole enää pelkästään puhelimen ja sähköpostin päässä. Aktiivisen asiakaspalvelun valitseva yritys menee sinne, missä asiakkaat jo ovat. Esimerkit sosiaalisen median hyödyntämisestä asiakaspalvelussa ovat osoittaneet lupaavia tuloksia: kustannukset laskevat ja asiakastyytyväisyys paranee, kun asiakkaita autetaan siellä, missä he ovat jo valmiiksi tai mistä he etsivät muutenkin tietoa. Aktiivinen asiakaspalvelu on kilpailuvaltti, mutta se tuo samalla mukanaan tukun uusia kysymyksiä:

- Mitä tarkoittaa koko sosiaalinen media?
- Mitkä ovat minun yritykseni kannalta keskeisimmät sosiaaliset mediat ja miten sellaiset toimivat?
- Mikä on markkinoinnin rooli sosiaalisessa mediassa ja millä tavalla kutakin asiakasryhmää tulisi siellä puhutella?
- Mitä minun tulisi tehdä seuraavaksi ihan käytännössä? Mitä me yrittäjät voimme tehdä yhdessä?

# Arctic Power®

YRITYSPALVELUT

Kolmen intensiivisen käytännönläheisen tunnin aikana tutustutaan esimerkkien ja tehtävien kautta sosiaalisen median valikoimaan sekä suosituimpiin kanaviin. Tutuksi tulevat niin asiakaslähtöiset työskentelytavat kuin sosiaalisen median edellytykset.

Kurssi lähtee liikkeelle sosiaalisen median perusteista ja tarjoaa työkalut sosiaalisen median haltuunottamiselle. Kurssin päättyessä osallistuja omaa valmiudet jakaa omille asiakkaalleen tietoa uusista tuotteista, onnistuneista asiakastöistä tai omasta ammattitaidosta valitsemassaan sosiaalisen median välineessä näppärästi esim. kännykkää hyödyntäen.

Kurssi antaa avaimia muun muassa:

- Hakukoneoptimointiin oman yrityksen näkyvyyden edistämiseksi
- Facebook sivujen avaamiseen ja ylläpitoon
- Twiittaamiseen
- Instagramin hyödyntämiseen
- Kuvien ja videoiden jakamiseen sosiaalisessa mediassa
- Blogin mahdollisuuksien oivaltamiseen
- Sosiaalisen median hyödyntämiseen analysoinnin kautta

**Aika:**

Tilaaajan kanssa sovittavana päivänä klo 17.30- 20.30

**Osallistujamäärä:** max 15 osallistujaa

**Paikka:**

Lapin AMK, Jokiväylä 11, 96300 ROVANIEMI

**Kouluttaja:**

KTM (markkinointi) Niina Syrjälä