**Asiakaskokemus ja myynti -ennakkotehtävä**

**Ennakkotehtävä koostuu kolmesta osiosta:**

1. Ominaisuus-Etu-Hyöty -analyysi valitusta tuotteesta
2. Tarvekartoituskysymysten ja vastaväitteiden laatiminen
3. Pohdinta

Kunkin tehtävän kohdalla on tarkemmat ohjeet sen tekemiseksi. Lue ne huolellisesti ja vastaa tehtäviin tähän dokumenttiin.

# Ominaisuus-Etu-Hyöty –analyysi (max 10 p)

Ota selvää, mitä tarkoitetaan Ominaisuus-Etu-Hyöty –analyysillä. Valitse sen jälkeen jokin tuote (tavara tai palvelu) myytäväksi ja nimeä sen viisi tärkeintä ominaisuutta, joiden vuoksi asiakas ostaisi tuotteen. Muuta jokainen ominaisuus eduksi ja hyödyksi valitsemallesi asiakkaalle.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Myytävä tuote/palvelu:** **Ostaja/asiakas:**  |  |  |
| **Tuoteominaisuus**  | **Ominaisuudesta tuleva etu**  | **Asiakkaalle koituva hyöty**  |
| 1.   |   |   |
| 2.    |   |   |
| 3.   |   |   |
| 4.   |   |   |
| 5.  |   |   |

# Tarvekartoituskysymykset ja asiakkaan vastaväitteet (max 20 p)

Kun myyt edellä valitsemaasi tuotetta tai palvelua, mitä tietoja sinun myyjänä pitäisi saada asiakkaalta, jotta pystyt tarjoamaan asiakkaan tarpeisiin vastaavaa tuotetta tai palvelua?

1. Luettele viisi tarvittavaa tietoa, joita myyjän pitäisi saada asiakkaalta.
2. Seuraavaksi muodosta viisi kysymystä, joilla myyjä saa em. tiedot asiakkaalta.
3. Kuvaile viisi tyypillisintä vastaväitettä, jotka asiakas myyjälle esittää.
4. Vastaa asiakkaan vastaväitteisiin, niin kuin vastaisit myyntikeskustelussa.

**Tuote/palvelu:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ostaja/asiakas:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Mitä tietoa myyjän pitäisi saada asiakkaalta?**
 | 1. **Miten myyjä kysyy näitä tietoja asiakkaalta?**
 |
| **1.** | **1.** |
| **2.** | **2.** |
| **3.** | **3.** |
| **4.** | **4.** |
| **5.** | **5.** |
| 1. **Asiakkaan tyypilliset vastaväitteet myyjälle**
 | 1. **Myyjän vastaukset asiakkaan vastaväitteisiin**
 |
| **1.** | **1.** |
| **2.** | **2.** |
| **3.** | **3.** |
| **4.** | **4.** |
| **5.** | **5.** |

# Pohdinta (max 20 p)

Analysoi omaa myyntityyliäsi. Miten paljon ja millä tavoin hyödynnät nykyisin Ominaisuus-Etu-Hyöty –analyysiä? Miten hyödyllisenä koet tämän työkalun? Mitä uutta opit tehtävästä? Kirjoita max. 400 merkkiä välilyönteineen.

#