

Markkinointi ja asiakkuuskonseptit senioreille

ASML



Ohjelma

- | | |
|----------------|--|
| 9.00 | Avaus: <i>Jari Perko, ASML</i> |
| 9.10 | Senioriasiakkuudet 2018 -skenaario: Organisaatioiden strategiset valinnat ja asemointi senioriasiakkuuksissa
<i>Nina Hyyppä ja Hannu Mattinen, Newborn Communications / Newborn Media Oy</i> |
| 9.30 | Työpaja: Tiekartta onnistuneisiin senioriasiakkuuksiin
Haemme yhdessä vastauksia seniorimarkkinoinnin ja asiakaspalvelun mahdollisuuksiin. |
| n. 10.45–11.00 | Yhteenveto ja päätös |

ONNISTUNUT SENIORIASIAKKUUS

Tutkimus senioriasiakkuuksien kehittämisestä 2014

ASmL

STEPS AHEAD





**“Kohta on muodikasta digata senioreita
– ja tehdä senioreista digattavia”**

Raportin näkökulmat, rajausta ja metodi

Senioriskenaario: ulkoinen analyysi

Senioreiden markkinat

Senioreiden ryhmittely

Senioripalveluiden kehittäjät:

nykytila, kriittiset kehitystekijät ja skenaariot

Millaiset organisaatiot kehittävät palveluja ja ratkaisuja senioreille

Senioripalvelut tänään ja huomenna

Läpimurtoratkaisuihin liittyviä caseja

Todennäköiset läpimurtoratkaisut

Skenaariot uusista ratkaisuista ja strategiset valinnat

Uudet ratkaisut:

1) senioriasiakkuuksien suunnitteluun

2) palvelumuotoiluun

Synteesi: Strategisista valinnoista oman liiketoiminnan asemointiin

Senioriasiakkuus 2018 SKENAARIO



© Hannu Mattinen, Steps Ahead
© Nina Hyyppä, Newborn Communications

Lainaus, kopiointi ilman lupaa kielletty.

Strategiset valinnat:

Onko asiakkaan senioriteetti relevantti liiketoiminnan suunnittelun/erilaistamisen lähtökohta?
Kaksi näkökulmaa

Näkökulma 1 Seniorinäkökulma ei ole relevantti



"Seniorit eivät tarvitse omanlaisia palveluja.

He omaksuvat uusia palveluja, digitaalisen ympäristön siinä, missä muutkin kansalaiset. Ihmisen ikä ei ole peruste lähteä erilaistamaan palveluita tai asiakkuuden hoitoa".



Näkökulma 2 Seniorilähtöisyys on tärkeää, johtaa uuteen ajatteluun liiketoiminnan suunnittelussa



"Jos suunnittelisimme palveluja, asiakkuuksia ja liiketoimintamalleja senioreiden ehdoilla, palvelisimme KAIKKIA asiakkaita paremmin".

Elämme aikaa, jolloin sujuvuudesta, vaivattomuudesta, selkeydestä ja yksinkertaisuudesta on tulossa johtava toimintatapa asiakasmassojen voittamiseksi. Tuotteiden, palvelujen ja käyttöliittymien yksinkertaisuudesta hyötyvät useimmat asiakkaat. Kun "simplicity" -ajattelu- ja toimintamalli yleistyy tuotekehityksessä, palvelee se erityisesti senioriasiakkauksia.



- Kohden työpajaa:**
- 1. Syvemmälle strategisiin valintoihin**
 - 2. Caset: rimakauhua ja rakkautta**

© Hannu Mattinen, Steps Ahead
© Nina Hyyppä, Newborn Communications

Senioriskenaariosta seuraavat STRATEGISET VALINNAT

Organisaatioiden strategiset kysymykset ja valinnat

SEGMENTOINTI	Tarvitaanko senioriasiakkuuksiin omaa segmentointikonseptia?
TUOTE- /PALVELUKEHITYS	Mitkä metodit sopivat senioripalveluiden muotoiluun?
ELINKAARI	Asiakkuus: Kuinka haurastuvat seniorit saadaan pidettyä asiakkaina?
KANAVAISUUS	Tuleeko offline-palveluresursseja ylläpitää senioriasiakkaita varten? Kuinka seniorit motivoidaan uusiin verkkoympäristöihin?
ASIAKASPALVELU	Kuinka senioripalveleminen toteutetaan kustannustehokkaasti?
ANALYTIikka	Millä metodeilla senioreiden tarpeita analysoidaan?
OSAAMINEN	Kuinka kehitetään osaamista senioriasiakkaista?
TAVOITTAMINEN	Kuinka seniorit asiakkaina tavoitetaan tehokkaimmin?
SISÄLTÖ	Millaisella viestinnällä senioreilta saadaan huomiota?



Strategiset valinnat, Avainsanoja

Simplicity

RFM-analytiikka

Etnografia

Yhteismarkkinointi

Läsnäolo



NEWBORN
COMMUNICATIONS

STEPS AHEAD



Caseja: Hyvinvointi, matkailu ja aktiivinen arki

© Hannu Mattinen, Steps Ahead
© Nina Hyyppä, Newborn Communications

Sukupolvikokemus

HS

PÄIVÄN LEHTI HS ILTA NÄKÖISLEHDET AIKAKAUSLEHDET MAINOKSET ARKISTO

HS PÄIVÄN LEHTI 24.9.2015

Kulttuuri

Edellinen Seuraava

LYHYESTI

Bay City Rollers on palaamassa esiintymislavoille

Helsingin Sanomat

f 46

t

s

+

1970-luvun suosittu popyhtye Bay City Rollers tekee paluun, kertoo The Guardian. Yhtyeen alkuperäiset jäsenet **Les McKeown**, **Alan Longmuir** ja **Stuart Wood** ilmoittivat järjestävänsä konsertin Glasgow'ssa 20. joulukuuta.

Skottiyhtyeen tunnusmerkkinä olivat skottiruudut ja kepeät poprallit, kuten *Bye Bye Baby* ja *Shang-a-Lang*. Aikansa teinityttöjen rakastama yhtye myi yli sata miljoonaa levyä.

Aiheet POP- JA ROCKMUSIIKKI

Edellinen Seuraava

Kommentit (0) Kommentoinnin ohjeet

Kirjoita kommentti

HS

PÄIVÄN LEHTI HS ILTA NÄKÖISLEHDET AIKAKAUSLEHDET MAINOKSET ARKISTO

HS PÄIVÄN LEHTI 24.9.2015

Kulttuuri

Edellinen Seuraava

LYHYESTI

Richard Claydermanin konsertti peruuntui

Helsingin Sanomat

f

t

s

+

Pianistisuosikki **Richard Claydermanin** ensi viikon lauantaille suunniteltu konsertti on peruutettu. Claydermanin oli tarkoitus soittaa Lahden Sibeliusallossa 3. lokakuuta. Ohjelmassa olisi ollut romanttisen pianomusiikin lähettilään ikisuosikkejä, kuten *Ballade pour Adeline* sekä sävellyksiä Claydermanin uudelta *Romantique*-levyltä.

Peruuntumisen syynä on huonosti sujunut lipunmyynti.

Aiheet POP- JA ROCKMUSIIKKI

Edellinen Seuraava

Kommentit (0) Kommentoinnin ohjeet

Kirjoita kommentti

YouTube: Yli 15 miljoonaa kuulijaa

Senior's Thursdays

Being a senior just
got 10% sweeter.




DAWSON
DENTAL CENTRES®

*Senior's Thursdays are available in our Guelph, Kitchener, Waterloo and Cambridge locations for patients 65 and older. Specialty services are excluded from this offer.

Hyvinvointi
Alennus

HYÖDYNÄ
ETUSI
TÄNÄÄN!

JOKA KUUKAUDEN 1. TIISTAI

60+
SENIORIPÄIVÄ

Hei,

Muistathan, että joka kuukauden ensimmäinen tiistai vietettävä **Senioripäivä on taas tänään 1.9.!** Senioripäivänä vähintään 60-vuotiaat saavat Anttila-tavarataloissa **15% alennuksen kaikesta – myös tarjoustuotteista** lukuun ottamatta Plussa-tarjouksia. Kodintekniikasta ja pelikonsoleista alennus on 10 %. Kerro myös yli 60-vuotiaille läheisillesi ja ystäville, että joka kuukauden ensimmäisenä tiistaina asiointi Anttila-tavaratalossa kannattaa.

Tervetuloa hyödyntämään Senioripäivän etu tavarataloihimme tänään tiistaina 1.9.!

Anttilasta

Senioripäivän alennus on voimassa joka kuukauden ensimmäinen tiistai Anttila-tavarataloissa yli 60-vuotiaille asiakkaille. Alennus ei koske Plussa-tarjouksia, Pirkka-tuotteita, lehtiä, makeisia, luontaistuotteita, lahjakortteja, postimerkkejä, elokuvalippuja, Veikkauksen tai Lippupisteen tuotteita tai palveluja eikä verkkokauppatilauksia. Ei muita alennuksia. Ei voi yhdistää kuponkitarjouksiin. Olethan valmis todistamaan ikäsi kassalla.





Uutiset

22.09.2015 - Aamulenkki-blogin Olympiakoulu haki Satehämästä vauhtia Rion
21.09.2015 - Tarve- ja pöytäkirjat kutsuvat hiihtäjiä takaisin joulukuun kentille
18.09.2015 - Jokamies Golf -katso uuden Pallon viemää - sarjan traileri täältä!

LISÄÄ UUTISIA

SMARTGOLF.FI LIVE-TULOSPALVELU

PGA, BMW Championship,
17.-20.9.

European Tour, 72nd Italian
Open, 17.-20.9.

Klikkaa ja katso kauden tulos!

TARJOUKSET

TARJOUKSA, KILPAILUJA,
ARVONTAA... OSALLISTU
JA VOITA HYVIÄ PALKINTOJA!

LUE LISÄÄ

PÄIVÄN KUVA - GOLFAARI



LUE BLOGI

MATKAILU



LUE LISÄÄ

FACEBOOK



Golf 55+
Elokuu 10.02

Pallon viemä -golfkoulussa
opastetaan tunnettuja suomalaisia
golfin saloihin.
Oletko harkinnut golfin aloittamista?
Nyt pääset katsomaan miten
näyttää juontaja Lonne Backman
päättää uuden lajin parissa ja saat
vaimesi ammattitaitoisia vinkkejä
golfin lähtöön kysymykset pro Riku
Asmola!

Lokakuun puolesta välistä Elisan
Viholepauksessa alkaa myös uusi
Pallon viemä -kisa, kun
Jokamies Eetu Pöytä vaihtaa

VIDEOT



KATSO VIDEOITA

JUMPPA



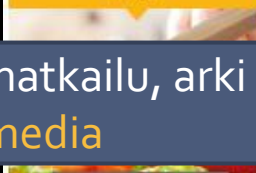
LUE LISÄÄ

BLOGIT



LUE LISÄÄ

RUOKA



Hyvinvointi, matkailu, arki
Oma media

MeeDoc yhdistää
potilaat ja lääkärit
helppokäyttöisellä
sovelluksella.

POTILAILLE



LÄÄKÄREILLE

MeeDoc potilaille

EI ENÄÄ JONOTTAMISTA VASTAANOTOLLE

Hoida itsesi kuntoon kotisohvaltasi. Saat reseptin lähimpään apteekkiin.

MEEDOC ON AINA MUKANASI

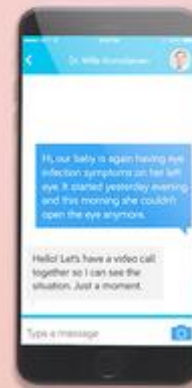
Ole yhteydessä lääkäriisi missä vain, milloin vain.

MIELENRAUHAA

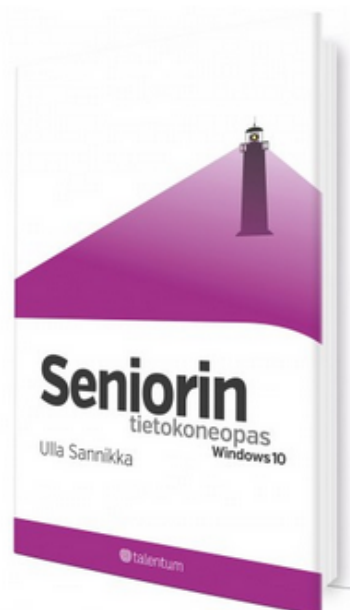
Kysy terveydenhuollon ammattilaiselta: lääkärimme, hoitajamme ja psykiatrimme ovat valmiina auttamaan.

LATAA SOVELLUS NYT

REKISTERÖIDY NYT



ETUSIVU > SENIORIN TIETOKONEOPAS



ALKUSANAT

SISÄLLYSLUETTELO

LISÄÄ TOIVELISTAAN >


NIMI Seniorin tietokoneopas

SIDOKSAKU Sidottu pehmeäkantinen

PAIKO 11. uudistettu painos

ISBN 978-952-14-2582-0

SENIORIN TIETOKONEOPAS

Windows 10

ULLA SANNIKKA

Suosittu tietokoneopas on päivitetty kosketusnäyttöaikaan!

Seniorin tietokoneopas osoittaa, että tietokoneen käyttö ei tarvitse olla vaikeaa. Kirjassa kerrotaan käytännöllisistä ja havainnollisista, mitä kaikkea mukavaa ja hyödyllistä tietokoneella voi tehdä – ja miten helppoa. Lukija oppii muun muassa kirjoittamaan, käyttämään sähköpostia ja käymään keskusteluja Internetin välityksellä.

Uudistetussa painoksessa käyttöjärjestelmä on Windows 10, ja huomioon on otettu myös kosketusnäyttöiset laitteet. Sosiaalisen median palveluista tutustutaan niihin, jotka helpottavat yhteydenpitoa esimerkiksi sukulaisten välillä ja auttavat valokuvien jakoa ystäville sekä tuovat joustavuutta omien asioiden hoitamiseen. Internetin käyttöopastus saa runsaasti tilaa ja samalla kiinnitetään huomio tärkeisiin tietoturva-asioihin.

45,00 €

Saatavuus: Tulossa lokakuussa
2015

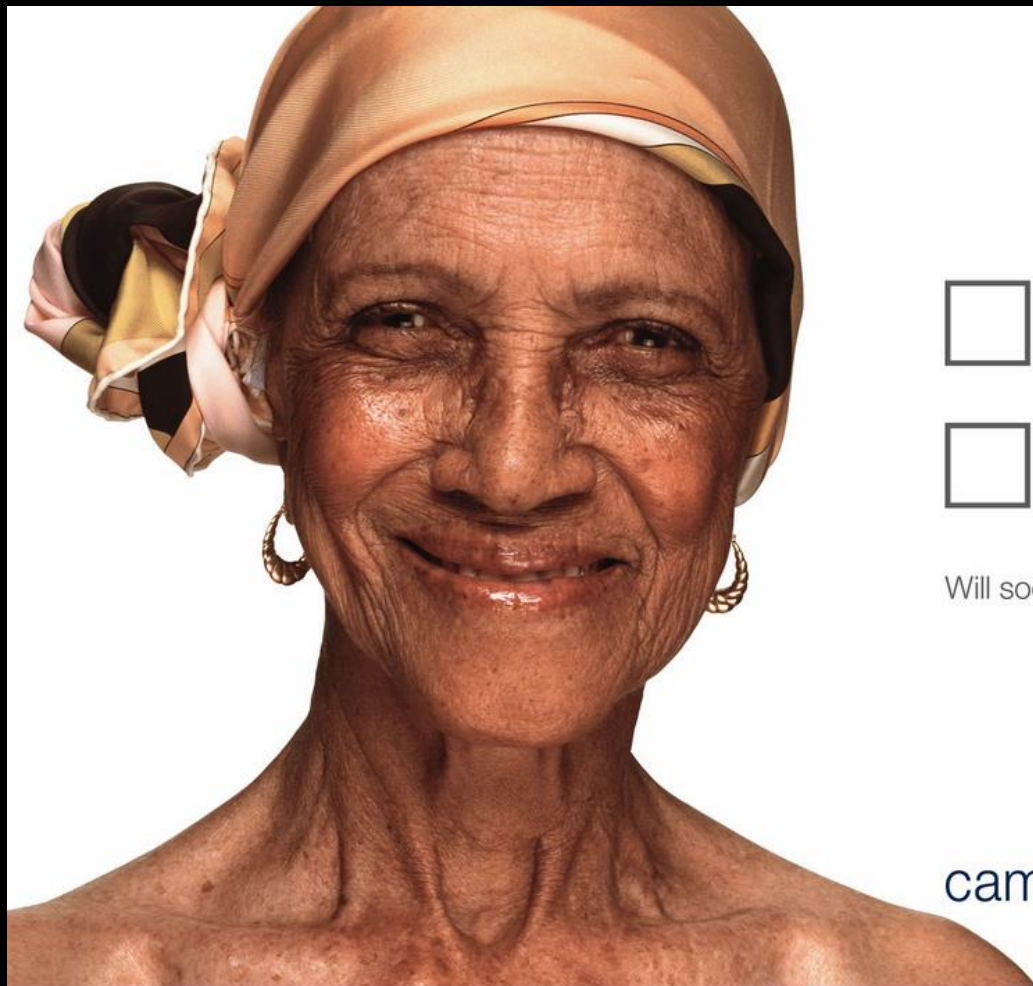
KPL

1

OSTOSKORIIN >

TUTUSTU MYÖS NÄIHIN JULKAISUIHIN





☐ wrinkled?

☐ wonderful?

Will society ever accept 'old' can be beautiful? Join the beauty debate.

campaignforrealbeauty.co.uk  | Dove

Hyvinvointi, arki
Mainoskampanja



Sharing Nature - Enriching Lives Since 1979

FIND YOUR TRIP ▾

DESTINATIONS ▾

ABOUT US ▾

1-800-451-6034

SHARE



<http://www.rowadventures.com/active-boomer-and-senior-adventure.html>

Active Senior Adventure Travel

Each season ROW is pleased to offer active rafting, fishing and canoeing adventures exclusively for baby boomers and seniors (ages 50+) who prefer to travel with folks in their own age group. Senior adventure requires only moderate physical conditioning and a spirit of adventure! We have plenty of rafters, canoeers and hikers who continue to join us, year after year, well into their eighties. Any of the following trips can be arranged as senior adventure vacations.

Here are just a few Active Senior Adventures:

Missouri River - Canoeing the Lewis and Clark Trail

5-Days, departs Mondays from June to September. This is an excellent senior adventure that includes flat water canoeing, comfortable camping, moderate hiking and stunning White Cliffs scenery. Trace the footsteps of Lewis & Clark on this Montana canoeing trip.

Senior Adventure on Egypt's Nile River

13-Day adventure cruises depart in October and February. Relax on this adventure cruise to many of Egypt's finest sites. A Nile cruise is an ideal senior adventure, book alone or with a group of friends.

Yachting Croatia - Jewels of the Adriatic

11-Day yachting adventures depart in September and by request. Join a normal departure or charter our 105-foot yacht for an all senior adventure. We explore the deep history, rich culture and excellent food and wine of the region.

Yachting Adventures in Turkey - Exploring the Lycian Shore

15-Days, departs by request. This trip can be booked as a senior adventure or you and your friends can join our regular departure. Visit many cultural and historic sites along the Lycian Shore with our native guides. Wonderful food and scenery.



Matkat
Nettisivut

Hae matkaa

☒ Kaikki matkat

AKTIIVIMATKAT

- ☐ Vuellusmatkat
☐ Patikointimatkat

- ☐ Pyöräilymatkat
☐ Kipeilymatkat

KIERTOMATKAT

- ☐ Safarimatkat
☐ Luontomatkat

- ☐ Kulttuurimatkat
☐ GoGo-matkat

Valitse ajankohta

syyskuu 2017

lokakuu 2017

Valitse matkakohde

Kaikki

Näytä lähdöt ▶

Esimerkkejä matkoista

Tiibetin kiertomatka - Halki maailman katon

Matkaamme pitkin maailman korkeinta junarataa Tiibetin pääkaupunkiin Lhasaan.

Tutustu ▶

Näe maailma omin silmin

Maailma on täynnä upeita paikkoja. Moneen niistä löydät tien Mandala Travelin matkojen kautta. Haluamme tehdä matkaunelmistasi totta.

- ▶ Tutustu matkoihimme
- ▶ Kysy räätälöityä matkaa



Aktiivimatkat

KATSO LISÄÄ ▶

Kiertomatkat

KATSO LISÄÄ ▶

Räätälöidyt

KATSO LISÄÄ ▶

GoGo
MANDALA

Mandala Travelin uudet GoGo-lähdöt tarjoavat upeita elämyksiä uskomattoman edullisesti. Älä maksa turhasta, koska lähteminen on tärkeintä!

Varmat lähdöt - Parhaat hinnat - Tutustu ja vertaa

Katso GoGo-lähdöt ▶

Matkat
Nettisivut



THE BEAUTIFUL GRAND CANYON

National Park

ABOUT

EXPLORE THE GRAND CANYON

PREV

CHANGE PARK



Grand Canyon



MAP KEY SHARE THIS WEBSITE VIDEOS AND MORE TUTORIAL PRESERVATION

© 2014 NATURE VALLEY TERMS

Matkat
virtuaalivideot

<http://naturevalleytrailview.com/>



PREV

THE BREATHTAKING

SEQUOIA

— National Park —

ABOUT

EXPLORE SEQUOIA

CHANGE PARK

Sequoia



MAP KEY

SHARE THIS WEBSITE



VIDEOS AND MORE

TUTORIAL

PRESERVATION

© 2014 NA

Asunto Oy Helsingin

Kotisatama

Arielinkatu 8, 00540 Helsinki

HITAS

MYNNISSÄ

Yleistiedot

Huoneistot

Sijainti

Yhteisöllinen
omistusasunto



Arki
Nettisivut



FB-kuva

Kiinnostaako yhteisöllinen senioriasuminen?

Asunto Oy Helsingin Kotisatama on vapaarahoitteinen Hitas-omistusasuntokohde senioreille. Yhtiö sijaitsee Kalasatamassa Sörnäistenniemellä hyvien liikenneyhteyksien ja monipuolisten palveluiden äärellä. Kotisatama-yhteisössä on vielä vapaana joitakin Hitas-asuntoja. Yhden asunnonostajan on oltava vähintään 48-vuotias. Talo ei ole palvelutalo, vaan yhteisöllinen senioritalo, jossa laitetaan ruokaa ja siistitään yhteistilat yhdessä. Asunnon ostajan tulee sitoutua senioritalon toimintaperiaatteisiin.

Kotisatamaan tulee 63 asuntoa yhdeksään kerrokseen: A-portaassa 31 asuntoa ja B-portaassa

Liitteet ja

Kohteen es

Kaupunkirajan ja
taloussuunnitelman
liite

Rakennustapaselostus

Esperi rakentaa 240 miljoonalla uusia hoivataloja

Suunnitteilla on kymmeniä hoivataloja eri puolille Suomea vanhuksille ja erityisryhmille

TALOUS 9.9.2015 2:00

Anni Lassila HELSINGIN SANOMAT



Hoivapalveluja tuottava Esperi Care rakentaa neljännesmiljardilla eurolla uusia palvelutaloja ja hoitokoteja eri puolille Suomea. Suunnitteilla on 37 hoiva- ja hoitokotia vanhuksille ja erityisryhmille. Ne ovat tehostetun palveluasumisen paikkoja, jotka on tarkoitettu ympärivuorokautista apua tarvitseville ja muistisairaille.

Lisäksi Esperi rakentaa kahdeksan uudenlaista Saga-palvelutaloa eri puolille Suomea.

"Olemme kehittäneet ikäihmisille uudenlaisen asumisen palvelun, jossa yhdistyvät itsenäinen asuminen ja runsaat palvelut", Esperi Caren toimitusjohtaja **Marja Aarnio-Isihanni** sanoo.

Kaikissa Saga-taloissa on muun muassa uima-altaat, saunaosastot, ravintolapalveluita ja elokuvateatteri.

Palvelutalot on tarkoitettu asukkaille, jotka eivät tarvitse ympärivuorokautista hoitoa. Erilaisista palvelupaketeista voi valita itselleen sopivan. Asunnon voi ostaa joko omaksi tai vuokrata. Palveluista osan voi maksaa kunnan palveluseteleillä, jos sellaisia on tarjolla.

Aarnio-Isihannin mukaan palvelutaloissa saadaan tuotettua parempaa palvelua pienemmin kustannuksin kuin kotihoidossa.

Kaikissa kunnissa, joihin uusia Saga-palvelutaloja nousee, on käytössä palveluasumisen palveluseteli. Sen suuruus on Aarnio-Isihannin mukaan tyypillisesti 50 euroa vuorokaudessa. Sillä saa maksettua esimerkiksi palvelupaketin, johon kuuluu muun muassa päivittäinen lounas, siivous joka toinen viikko ja päivittäistä apua arjen askareissa.

Asuntojen vuokrat vaihtelevat esimerkiksi Helsingin Käpylään valmistuvassa Käpylinnassa 760–2 400 euron välillä.

Esperin omistavat suomalainen pääomasijoittaja Capman, eläkevakuutusyhtiö Etera ja yhtiön toimiva johto.

Palvelutaloja:
omistus- ja
vuokra-asuntoja



Etsi sivu / Senioriasunnot

Senioriasunnot Helsinki
Palvelutalo Helapuisto
Palvelutalo Käpylinna
Palvelutalo Munkkiniemi
Palvelutalo Villa Kari

Senioriasunnot Turku
Palvelutalo Kaskenniitty
Palvelutalo Kaskenpuisto

Senioriasunnot Rauma
Palvelutalo Kanalinranta

Hae Saga-asuntoa



Saga senioriasunnot



Saga-senioritalot tarjoavat sinulle tai läheisesi uudenlaista ylläilyä ja elämälaatua, palveluita ja turvallisuutta. Täyden palvelun Saga-senioritalot mahdollistavat itsenäisen elämän kodinomaisessa ja aktiivisessa ympäristössä, jossa on tarvittaessa saatavilla kaikki hoivapalvelut.

Meillä asut omassa kodissa, jonka voit sisustaa oman makusi mukaan tutuilla huonekaluilla ja tavaroilla. Vuokraamme seniori-ikäisten tarpeisiin suunniteltuja asuntoja, joissa on ilmava pohjaratkaisu, nykyaikainen keittiö, esteettömät saniteettitilat ja turvapuhelin. Asuntojen koot vaihtelevat talosta riippuen 33,5 – 87 m² välillä.

Talojen yhteistiloihin on panostettu. Valoa ja vehreyttä kaikkiin vuodenaikoihin tuovat mm. talvipuutarhat, ja arjen laatua lisäävät kirjastot, ravintolat ja saunaosastot sisä- ja ulkoilma-alueineen. Viihtyisät pihat, hyvät ulkoilumahdollisuudet, alueiden palvelut ja liikenneyhteydet täydentävät kokonaisuuden.

Saga-talojen ystävällinen ja ammattitaitoinen henkilökunta on käytettävissäsi ympäri vuorokauden. Ensiluokkaisesta palveluvalikoimasta voit valita omiin tarpeisiisi sopivat.

Tutustu tarkemmin palveluihin:

- Turvapuhelin ja turvaranneke
- Hoivapalvelut
- Siivouspalvelut
- Ruokapalvelut
- Vapaa-ajan palvelut



Senioritalo Sandels

Asuminen Sandelsissa

Kuntokeidas Sandels

Seniори-ATK

Cafe Sandels

Kalliolan kansalaisopisto

Yhdessä mukana -projekti

Tilavuokraus

Yhteystiedot

Tervetuloa Senioritalo Sandelsiin!



kuntosali-, allasjumppa-, ym. liikuntaryhmät sekä tietotekniikan vertaisohjaukset.

Tule mukaan tietotekniikan kiehtovaan maailmaan. Atk-tuutorimme opastavat sinua ilmaiseksi. Etenkin torstaisin klo 10-12 on tilaa uusille halukkaille.

» **LUE LISÄÄ TOIMINNASTAMME**

Töölössä sijaitsevassa Senioritalo Sandelsissa on tarjolla monipuolisia liikunta-, kurssi- ja oppimismahdollisuuksia. Viihtyisään kahvilaan voi poiketa kahville tai lounaalle. Aulatilán olohuone toimii mukavana oleskelu- ja tapaamispaikkana.

Sandelsin palvelujen käyttäjiksi ovat tervetulleita kaikki. Erityisesti seniори-ikäisille suunnattuja palveluja ovat

Ajankohtaista

Avoimet ovet Kuntokeidas Sandelsissa

Avoimet ovet Kuntokeidas Sandelsissa 9.10.2015 klo 12-15

» **LUE UUTINEN**

Uusi alku - elämäntaparemontti yli 55-vuotiaille.

Uusi alku - elämäntaparemontti yli 55-vuotiaille!

» **LUE UUTINEN**

Kalliolan kansalaisopiston syksyn ohjelma

Kalliolan kansalaisopiston syksyn 2015 ohjelma on julkaistu

» **LUE UUTINEN**