

22 TARJOAMME ASIAKKAILLEMME USEITA ERI LAATUVAIHTOEHTOJA

**ASIAKKAILLAMME ON ERILAISIA TARPEITA JA ERILAINEN MAKSUKYKY.
MYÖS TALOUDELLISEN PÄÄTÖKSENTEON JÄNNE VAIHTELEE.**

Asiakkaille pitää olla tarjolla eri laatuksia tuotteita, joilla on eri hinta. Tuotteiden moduloinnilla saadaan tuotettua kustannustehokkaasti vaihtoehtoja asiakkaiden eri tarpeisiin.

Tuotteiden laatuero, hyöttyerot ja hintaerot sekä edullisuuserot pitää perustella yksiselitteisesti.

TTY:ssä kehitettiin vuosina 1989–1996 asiakaskieliset ominaisuustaulukot, joiden avulla on helppo esitellä tuotteiden laatuominaisuuksia ja niiden hyöttyjä sekä eri laatusojen eroja ja kustannuseroja. Vertailu kilpailijoihin on nopeaa. Taulukoita on käytetty eri yrityksissä yli sataan järjestelmään / tuotteeseen. (ANTTILA 1996)

Taulukoita on tehty mm. noin 50:stä sähkö- ja telealan järjestelmästä. (HANKEKUSTANNUSKANSIO 1996)

Mm. KONE Oyj muutti myyntiprosessiaan asiakas-keskeisemmäksi ja otti ensimmäisten yritysten joukossa ominaisuustaulukot käyttöönsä hissien asiakas-keskeisemmässä myynnissä vuonna 1993. Ominaisuustaulukoiden perusteella tehtiin multimedia, joka jaettiin suomalaisille arkkitehteille sekä kehitettiin liisäominaisuuksien hinnoitteluojelma myyjille.

Keskustelu asiakastarpeista muuttui konkreettiseksi ja tarjouslaskenta nopeutui.

**HISSEISSÄ ON PALJON
MAHDOLLISIA OMINAISUUKSIA
JA ERI LAATUTASOJA.**



ERIK ARAUJO / FREEIMAGES.COM

AUDIT TARJOAMME ASIAKKAILLEMME USEITA ERI LAATUVAIHTOEHTOJA

Olemme tutkineet asiakkaidemme tarpeet, maksuhalun ja maksukyvyn riittävällä tarkkuudella	EOS	4	5	6	7	8	9	10
Olemme tutkineet kilpailijoidemme tuotteiden tuoteominaisuudet ja erilaatuisten tuotteiden hinnoittelun	EOS	4	5	6	7	8	9	10
Tunnetta omien tuotteidemme ominaisuudet ja niiden laatutason sekä omakustannushinnat ja myyntihinnat suhteessa markkinatarjontaan	EOS	4	5	6	7	8	9	10
Tunnetta ominaisuustaulukot ja niiden hyötykäyttöä	EOS	4	5	6	7	8	9	10
Osaamme esitellä tuoteominaisuudet ja niiden erot asiakkaan ymmärtämällä kielellä	EOS	4	5	6	7	8	9	10

TOSITAPAUUS ERI LAATUISISTA TUOTTEISTA: LAPUA-KETJUT OY:N STANDARD JA ULTRA

LAPUA-KETJUT OY KEHITTI KAKSI ERI LAATUTASOA VAATIVILLE ASIAKKAILLE

Lapua-ketjut Oy:n kuljetinketjuja käytetään mm. sahateollisuudessa ja selluteollisuudessa.

Yritys on kehittänyt ja valmistaa kuljetinketjuja, joiden kestoikä on yliverinen muuhun markkinarjontaan nähden.

Vaikka tuote vaikuttaa ostohetkellä kalliimmalta, se on käytössä elinkaarikustannuksiltaan edullisin.

Lapua-ketjut, joka valmistaa huippulaatua, joutui toistuvasti hintakeskusteluun asiakkaiden kanssa, eikä saanut laatuero- viestiä perille asiakkaille. Yritys päätti kehittää huippulaadun rinnalle ns. normaaliladun tuoteperheen kilpaillakseen normaalilaatua tekevien pääkilpailijoidensa kanssa.

Pääkilpailijoiden laatua vastaava tuoteperhe nimettiin Standardiksi ja huipputuoteperhe, jonka ominaisuuksia kehitettiin entistä korkeammalle tasolle, nimettiin Ultraksi.

Nyt Lapua-ketjut voi tarjota asiakkaan eri kuljetimiin juuri niiden käyttötarkoitukseen sopivimman tuotteen.

Kaikista vaativimmat kuljetinratkaisut toteutetaan Ultralla ja normaalitilanteissa asiakkaat käyttävät Standard-ketjuja.

VAATIVIIN
TILANTEISIIN PAREMPI
LAATU!



TYÖKALU TARJOAMME ASIAKKAILLEMME USEITA ERI LAATUVAIHTOEHTOJA

TUOTTEEN TÄRKEIMMÄT OMINAISUUDET ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA, ESIM.	NORMAALI TASO	HYVÄ TASO	ERITTÄIN HYVÄ TASO
Käytettävyys			
Ulkonäkö			
Käyttöikä			
Palvelunopeus			
Hinta			