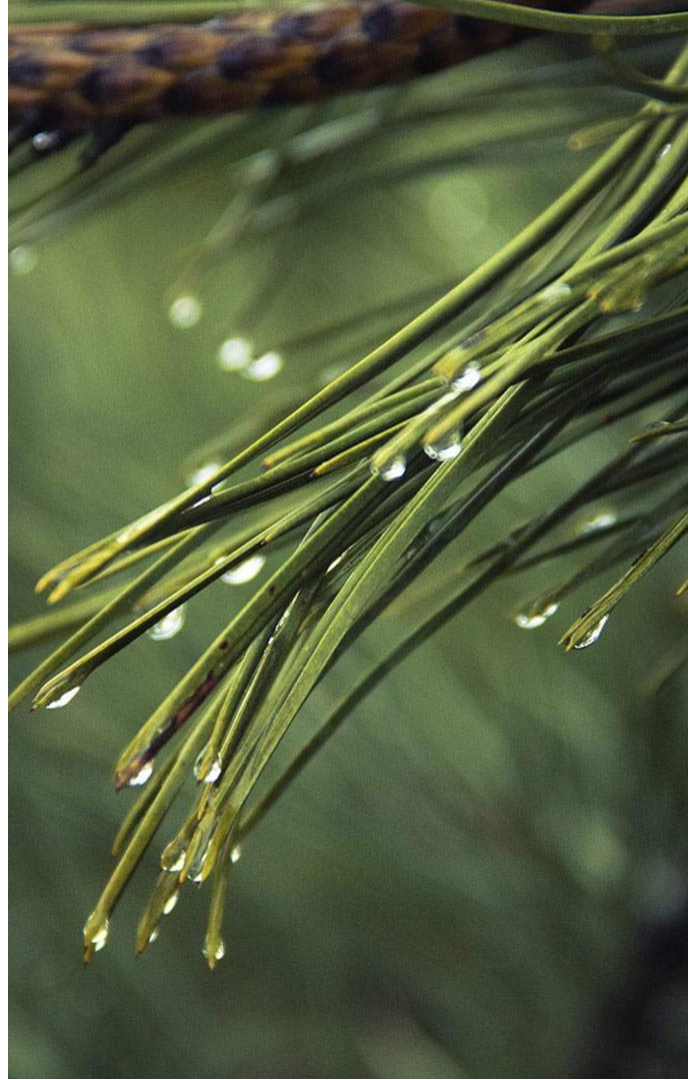


PÄEVAKAVA 12.06.2020

- 9:45 – 10:00 registreerimine, kohvipaus
- 10:00 – 10:10 päeva sissejuhatus, info projekti ja edasise osas
- 10:10 – 11:10 „Klienditeekond ja kommunikatsioon“ –
Marit Piirman, TÜPK
- 11:10 – 11:40 Ettevõtja kogemus: **Signe Reimets,**
Hedon Spa & Hotel
- 11:45 – 12:30 lõuna
- 12:30 – 13:30 „Eksport ja rahvusvaheline turg“ – **Heli Tooman, TÜPK**
- 13:30 – 14:15 Ettevõtja kogemus: **Eva Laks,**
Woodbright
- 14:15 – 14:30 kokkuvõttes, lõpetamine





TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž



EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund



Moodul 7: Klienditeekond ja kommunikatsioon

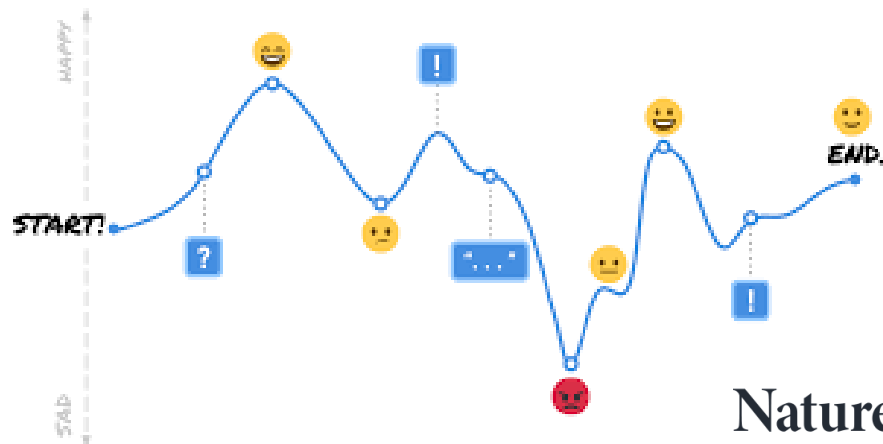
Marit Piirman, MBA
Tartu Ülikooli Pärnu kolledž



KLIENDITEEKOND...

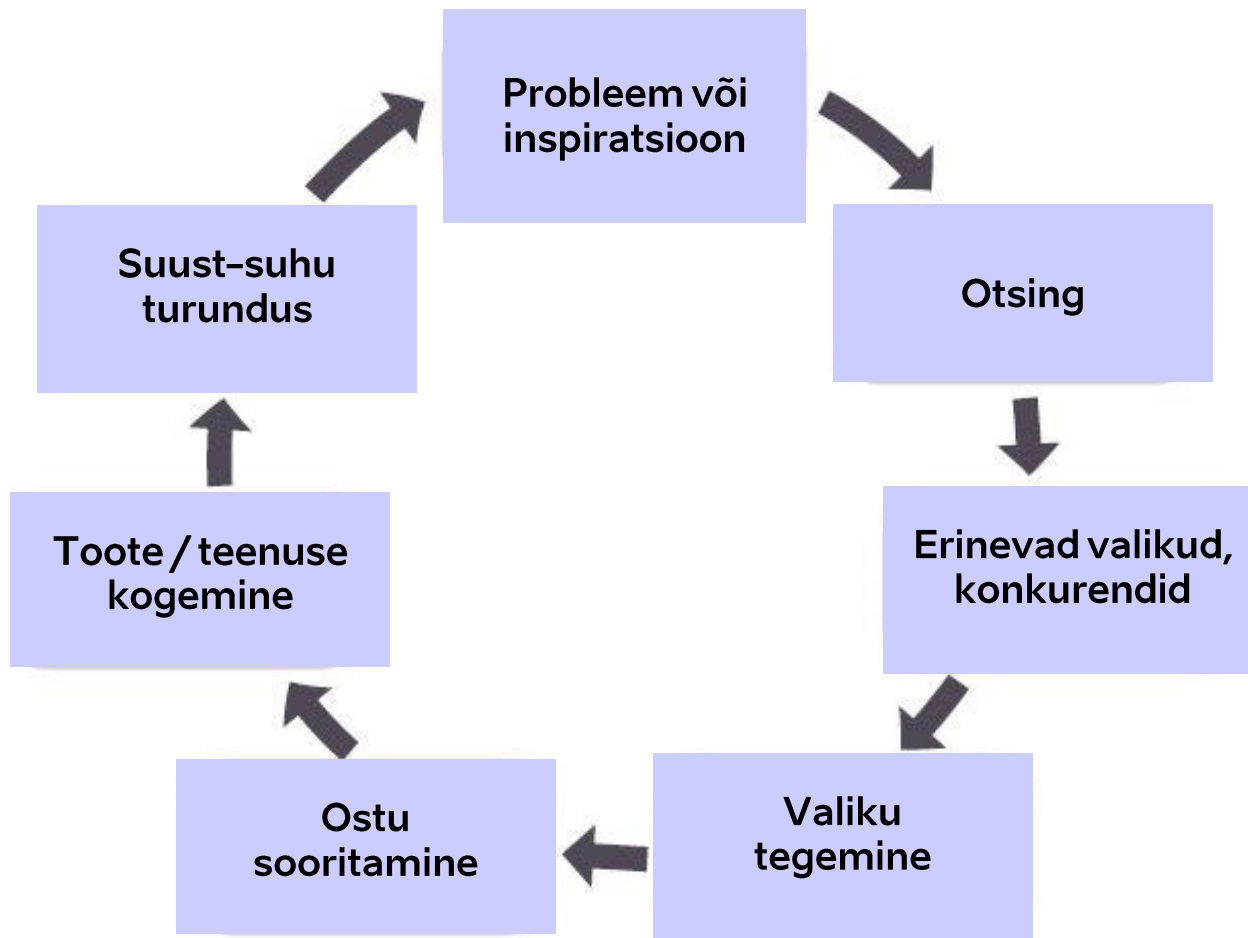
... aitab mõista, kuidas klient Teie toote, teenuse, ettevõtte või brändiga ajas suhestub.

Klienditeekonda võib vaadata ka kui kvaliteedi mõõdikut (ideaalse protsessi kirjeldus), kuidas iga klienti protsessi jooksul kohelda tuleks.



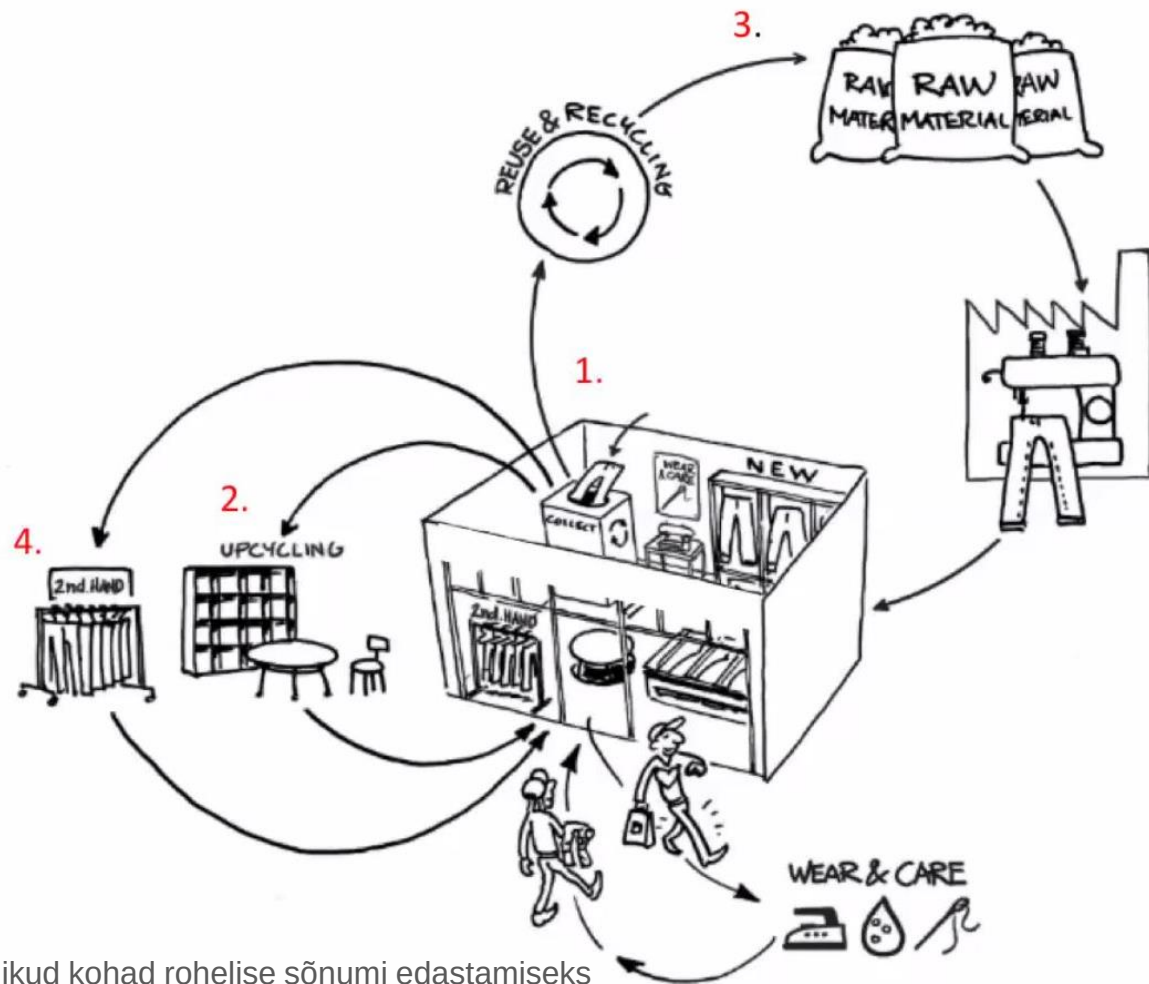
NatureBizz

..... (märgi siia roheline tarbija nimi) teekond		enne			kogemuse ajal			pärast
Kontekst ja tegevused (mida ta tegi?)								
inimesed, kohad, allikad, objektid, (kus, millal, kellega, mis toimus jne)								
RAHULOLU EMOTSIOONID (kirjelda tegevuse tulemusi, rahulolu)								
								
								
								
								



* Klienditeekond kommunikatsiooni vaatenurgast

Allikas: NatureBizz käsiraamat



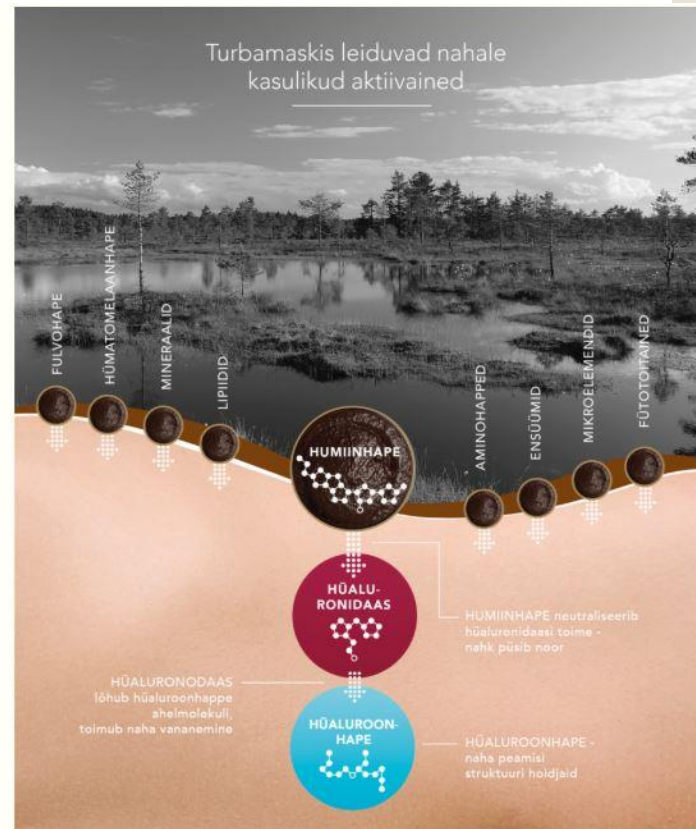
* Toote elutsükkel ja võimalikud kohad rohelise sõnumi edastamiseks
Allikas: Kerli Kant Hvass'i ringmajanduse loeng mais 2020



Mida raviturvas sisaldab ja millist toimet avaldab?

Kui öelda, et turvas on looduslik kõrgtehnoloogia, siis me tõest väga mõõda ei panegi. Raviturba originaalne koostis on lihtsalt niivõrd rikkalik – humiinhape, fulvohape, hümatomelaanhape, samuti anorgaanilised mineraalid, lipiidid, aminohapped, ensüümid, mikroelemendid, fütotoitained ja väävel. Need bioaktiivsed ühendid imenduvad sügavale nahka, taastavad selle elastuse ja naha normaalse funktsioneerimise. Turvas toimib tõhusa kortsuvastase hooldusena, puhastab, ravib probleemset nahka, leevendab aknet ja psoriaasi, kiirendab naha ainevahetust, ergutab ja elustab nahka. Turblissi turbamaskid on sügavpuhastavad ja samal ajal ka sügavniisutavad. Albumiini sidumise toimet toimub nahas ionide vahetuse protsess, mille käigus vahetatakse plusslaenguga ionid negatiivsete ionide vastu, aidates oksüdeerumise protsessi aeglustamise asemel lausa ümber pöörata ja seeläbi naharakul jälle oma algsel moel funktsioneerima hakata.

Naha elastuse, niiskuse ja tervise tähtsaimaks võtmelemendiks on hüaluroonhape. Humiinained aitavad humiinhappe molekulide





HOW TO GET A PROPER SAUNA EXPERIENCE?

People have often asked me what a proper sauna experience is. How hot should the steam room be? How humid? How many steam sessions should you have? Twenty-nine years of engaging in sauna rituals are yet to show me the one and only way to have a sauna.

Just the level of humidity varies massively in different types of sauna. In a Finnish-Estonian sauna, the hot stones are in the steam room and thus the room is dry (if moderately heated). Humidity persists for only seconds, depending on whether and how much water was thrown on the hot stones. In comparison, a Russian sauna is very humid since the stones that generate heat are hidden inside the chimney and the vapour comes entirely through an opening behind a trapdoor on the side of the chimney. And to get your body hot, lots of water need to be splashed on the stones through the chimney opening. However, the Turkish sauna is the most humid of them all where sauna goes basically are sat in a hot room saturated with vapour. At the same time, temperatures at the Turkish sauna are significantly lower than those in Finnish-Estonian saunas. It is quite natural since 75–100 degrees of heat in a dry sauna – considered by many to be the best kind of sauna – would in a Turkish sauna be comparable to hovering over a boiling tea kettle, risking to get burned instead of enjoyment. When measuring heat in a sauna, it should be taken into account that commercially available sauna thermometers serve mostly a decorative purpose and are not particularly precise. The results of measurement are also very much dependent on the height of the thermometer location..

REVIEWS

Greetings from David Beckham

Thank you Iglucraft! I'm loving it with this cold weather right now.



October 2016

Coco Business Inspiration

Turbliiss was launched in October 2014. Seeing the amount of peat dug from Estonian bogs to be exported for energy production and horticulture they felt interested to see if there could be a more...

[Read more](#)

October 2016

As Seen in Vogue

Bioactive Face Mask for Problem Skin contains pure peat, geranium, witch hazel and chamomile to efficiently refresh skin. Their firming and toning face mask astringent, anti wrinkle properties making...

[Read more](#)



VOGUE

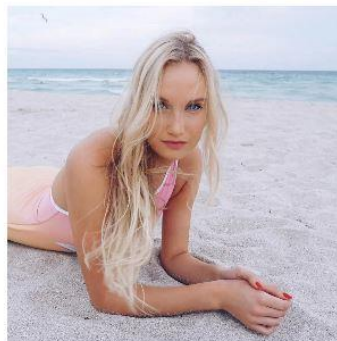


BOOST YOURSELF ESINDAJAD

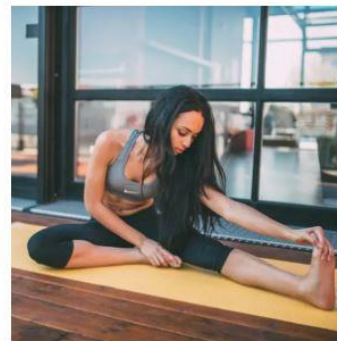
Oleme valinud oma brändi esindama inimesed nende karakteri unikaalsuse, positiivsete vibratsioonide ning aktiivse ja tervisliku elustiili põhjal. Kõiki Boost Yourselfi esindajaid ühendab üks asi – nende olemus peegeldab seda, kes me oleme ning mille poole me igapäevaselt pürgime.



Josefine Vaher-Vahter
MODELL & BLOGIJA



Nelery Rästas
MODELL & BLOGIJA



Jamila Paulmin
ELUSTIILIBLOGIJA





Mirie teillis endale
Healthy Weight 2=3 + TASUTA
saatmine
Üks päev tagasi

×



at Luonkosfinland



Aitaa luonnon kauneutta juuri sinulle

Luontoäidin kasvitarhasta valikoimme parhaimmat hellimään,
hoitamaan ja ilahduttamaan sinua.

OSTA PUHDISTUSKAKKU

100%

KOTIMAISTA
LUONNON-
KOSMETIIKKAA



LUONNOLLISIA
AINESOSIA



LAADUKAS JA
RAKKAUDELLA
KÄSIN TEHTY



VASTUULLINEN
JA ELÄIN-
KOKEETON

VIIDE INSTAGRAMILE

Allikas: <https://luonkos.fi/?v=a57b8491d1d8>



Marit

Avaleht

Loo



Boost Yourself

@boostyourselfestonia

Avaleht

Postitused

Arvustused

Fotod

Grupid

Kogukond

Videod

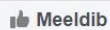
Üritused

Teave

ROHELINE JAANUAR

DETOX
CHALLENGE

3 PÄEVA - 3 SMUUTIT PÄEVAS



Meeldib



Jälgi



Jaga



Loo postitus



Write a post...



Foto/Video



Märgi sõpru



Märgi asukoht



Boost Yourself



soovid vastust ja saadan selle inimesele edasi? 👉



Jah, saada



Ei, pole vaja



Jah, saada

Hästi, saatsin edasi.
Vastame esimesel võimalusel.



Sisesta sõnum...



KOMMUNIKATSIOON FACEBOOKIS



La Muu

@lamujaatis

Avaleht

Postitused

Arvustused

Videod

Fotod

Teave

Kogukond

Poll

Üritused

Menüü

Loo leht

Meeldib Jaga



La Muu

21. Oktoober 2019 · 🌐

Tänapäevases Laseri saatel räägime, kuidas La Muu rohepesuga tegeles. Või täpsemalt - peaaegu oleks tegelenud.

Eks ole ju nii, et me kõik tahame väga, et naftast toodetud plastiku asemele tuleks parem lahendus. Aga tundub, et hetkel Eestis päris head lahendust veel ei ole.



DIKTOR.GEENIUS.EE

Täna "Laseri": Biologunevad nõud on puhas pettus | Diktor

Poeketid loobuvad ühekordsest plastist, Tallinn keelas ära ühekordseid nõ...

👍👎👉 17

1 kommentaar 2 jagamist

Meeldib

Kommenteeri

Jaga

Kõige asjakohasemad ▾



Elmar Kabjokens Kohutavalt halb seis, jah. 😞



La Muu

7. mai 2019 · 🌐

Et ses mõttes, et kui nüüd kellelgi oli siin tekkinud mõte La Muusse investeerida, siis ütleme, et põhimõtteliselt ikka veel saab ja jõuab. Aga vist võiks lähiajal igaks juhuks ära otsustada ja need paar sammu ette võtta. Homme anname teada, et mis siis saab kui huvilisi on rohkem kui investeerimiseesmärk 400 000.

<https://lamuu.ee/investeeri/>



RAHA.GEENIUS.EE

Päevaga ühisrahastusest 300 000 eurot kaasanud Rasmus Rask: La Muu eelis on teiste startupidega võrreldes lai...

👍👎👉 188

1 jagamine

KOMMUNIKATSIOON FACEBOOKIS



Kõik teavad, et La Muu kasutab suviti klienditeenindajatena ohtralt lapstööjõudu. Laste kasutamine on meie teadlik poliitika, sest lapsed on suhtlusele töötingimuste osas ning raha ei oska küsida. Aga lastega on mitu jama ka - nad on nõrgad ja väsivad kiiresti ära, nad ei tohi õhtuti pikalt töötada ning kuigi see on tihti nende esimene töökoht, puudub neil elementaarne respekt ja lojaalsus tööandja suhtes - septembri alguseks on nad alati kuhugi ära kadunud.

No vot, seet... Vaata veel

373 1 kommentaar 26 jagamis

Meeldib Kommenteeri Jaga

Kõige asjakohasemad ▾

Janno Dreger Respekt Copyle 45n



Vanaema ütles, et ka sõja-ajal saadi lapsi ning abielluti ning armastati. Et elu ei saa elamata jätta. No vot see siin on meie sõja-aja laps - La Muu pakendatud meresoola-karamellijäätis ning kondenspiimajäätis vahvlikoonuses. Armastusega loodud, raskeid olusid ning meeleheidet trotsides elluastumiseks ette valmistatud. Meie kõige armsam jäätis!

Juunis peaksid need vahvlisjäätised jõudma suurematesse poodidesse. Praegu saab neid kahte sorti tellida aga meie e-poest - panime m...

Vaata veel

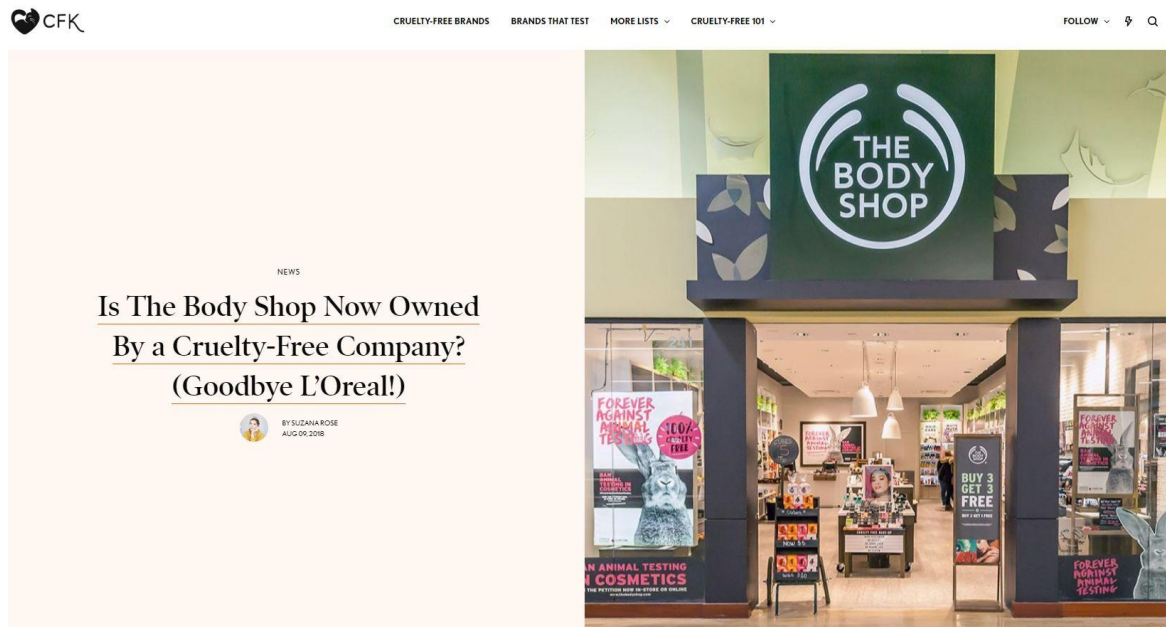


1,2 tuh

58 kommentaari 17 jagamis

EKSIMUSED & KOMMUNIKATSIOON

Oma loodust säästvaid ja rohelisi tegevusi tasub kommunikatsioonis välja tuua. Ühtlasi on oluline pidada kliendile antud lubadust. Rohepesu see sihtrühm ei andesta.



LHV on roheline

Teadvustame enda vastutust puhtama keskkonna ja jätkusuutlikuma majanduse poole liikumisel.



Inimtegevusest tingitud kliimamuutused on meie põlvkonna suurimaid probleeme, mille lahendamisel on finantssektoril keskne roll.



LHV on liitunud ÜRO vastutustundliku panganduse põhimõtetega



Aitame kaasa Pariisi kliimaleppes seatud eesmärkide täitmisele



Toetame Eesti eesmärki saavutada 2050. aastaks kliimaneutraalne majandus



HELP THE MOOMINS SAVE #OURSEA

7.2.2020



Tove Jansson's art and Moomin stories are difficult to imagine without the sea. However, the Baltic Sea is amongst the most polluted seas in the world. It needs our help.

Tove Jansson lived by the Baltic Sea – both in her hometown Helsinki as well as in Pellinge archipelago which served as her summer home. For her the Baltic Sea was a home and a source of safety, adventure and inspiration. She created the Moomin stories inspired by the beauty and power of the sea, and she headed to



**Roheline
turundusmeetmik**

TOODE

- kasu nii tarbijale kui looduskeskkonnale
- hinda ja kõrvalda tava- ja roheliste toodete vahelised erisused
- keskkonnasõbralik pakend

**Roheline turundus-
strateegia**

POSITSIONEERIMINE

- brändi positsioon
- funktsionaalne või emotsionaalne

HIND

- valmidus maksta kõrgemat hinda rohelise toote eest

ERISTUMINE

- roheline on konkurentsieelis

SEGMENTEERIMINE

- tarbijate „rohelistus“
- ostu tajumine

KOHT

- suletud ahelaga tarbimistsükkel vähendab kulusid & teenus paraneb

SIHTIMINE

- roheline toode rohelisele tarbijale
- tavapärastele toodetele roheliste omaduste lisamine

REKLAAM

- toote ja brändi rohelisuse selge välja toomine
- ökomärgised & pakend on roheliste toodete võtmetunnused
- mitte kasutada üldisi ja eksitavaid sõnumeid, et vältida rohepesu

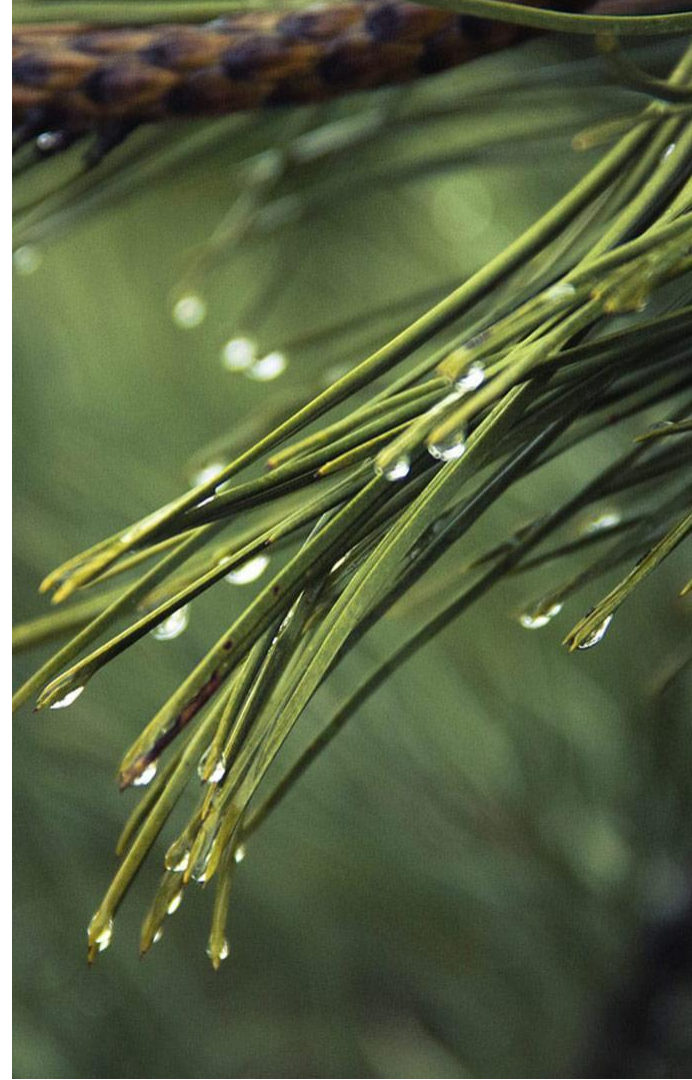


SIHTRÜHMAPÕHINE TURUNDUSMEETMESTIK

Sihtgrupp ja turg	
Sihtgrupi ootused	
Sihtgrupile pakutav väärtus/kasu	
USP ehk unikaalsed müügiargumendid	
Mõõdetavad turunduseesmärgid	

MILLISEID KANALEID KASUTADA?

- Neid, mida Teie (potentsiaalne) klient kasutab
- Koduleht, mille kaudu toode osta või ettevõtte/poe asukoht leida
- Sotsiaalmeedia, et meelitada inimene kodulehele või suunata edasimüüja juurde (võib kuluda aega, enne kui ost sooritatakse)
- Oluline on oma kommunikatsioonitegevusi mõõta (digitaalsed vahendid teevad selle lihtsaks) ning kui need ei tööta, siis valige teine strateegia





TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž



EUROPEAN UNION
European Regional Development Fund



Interreg
Central Baltic

**Nature
Bizz** 

Aitäh kaasa mõtlemast!

**Rohkem infot:
<http://www.projectnaturebizz.eu/>**