

"Verkossa asiointi on asiakkaalle vaivatonta, ja siitä koituu konkreettista hyötyäkin: tuotekuvien ansiosta ostajan ei tarvitse tehdä päätöstään sokkona."

Seija Saikkonen,
Pasadenasta kertoo.



Case Kukkakauppa Pasadena

Kukkien tilaus onnistuu vaivatta verkkokaupasta

Vilkaalla paikalla kaupungin keskustassa sijaitseva kivijalkaliike saattaa aivan hyvin elättää itsensä oman asiakaskuntansa ja maineensa voimin. Myös Turun keskustassa sijaitseva Kukkakauppa Pasadena voi hyvin tasaisen asiakasvirran ja Interflora-kukkatilauksen ansiosta. Kaupankäyntiä ja palvelua haluttiin kuitenkin kehittää sujuvammaksi sekä asiakkaiden että henkilöstön kannalta. Ratkaisuksi keksittiin verkkokauppa.

Kukkakauppa Pasadena on toiminut Turun keskustassa jo 25 vuoden ajan, ja tänä aikana se on ehtinyt vakiinnuttaa itselleen laajan asiakaskunnan. Myös kaupan tarjoamat Interflora-kukkatilaukset ovat pitkälti kunnossa, mutta se ei kuitenkaan anna kauppiaille syytä jäädä lepäämään laakerilleen.

Pasadenan toimitusjohtaja **Seija Saikkonen** näki yhtenä yrityksensä tärkeänä tarpeena asiointikokemuksen parantamisen entisestään. Uudistuksia ryhdyttiin miettimään vuoden 2010 lopulla.

"Saamme jatkuvasti tilauksia puhelimitse sekä kotimaasta että kauempaa. Tähän asti olemme pystyneet näppäilemään asiakkaiden korttinumerot suoraan omalle päättelemme, mutta ulkomailta käsin luottokortilla tehtäviä tilauksia emme voi näin hoitaa", Saikkonen kertoo.

Keskeistä asiakasryhmää ei voinut jättää huomioimatta, joten tarpeeseen oli vastattava. Vaihtoehtojen vertailun jälkeen ainoaksi järkeväksi rat-

kaisuksi osoittautui verkkokaupan perustaminen. Projekti valmistui yhtä nopeasti kuin käynnistettiin, ja verkkokauppa saatiin toimintakuntoon joulukuun puolivälissä, keskellä kiivainta joulukukasesonkia.

Vahva myyntikanava lunasti paikkansa nopeasti

"Verkkokaupan myynti lähti mainiosti liikkeelle, sillä joulun alla ihmiset tekevät muutenkin runsaasti kukkahankintoja. Myös nyt, kiireisimmän sesongin laannuttua, merkittävä osa tilauksista saapuu verkkokaupan kautta. Myyntikanavana se on siis ehtinyt vakiinnuttaa itsensä vain parissa kuukaudessa", toteaa Seija Saikkonen.

Monet asiakkaat päätyvät asioimaan verkkokaupassa puhelinkeskustelun kautta, kun soittavalle asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta tehdä tilaus verkossa. Verkossa asiointi on asiakkaalle vaivatonta, ja siitä koituu konkreettista hyötyäkin: tuotekuvien ansiosta ostajan ei tarvitse tehdä päätöstään sokkona.

Fonecta toimitti Pasadenan verkkokaupan valmiina pakettina, avaimet käteen -periaatteella, Pasadenan väki vastasi itse vain tuotteiden kuvien ja tietojen syöttämisestä kauppaan. Verkkokaupan hallintatyökalujen helppokäyttöisyys yllätti Saikkosen täysin.

"Tämän paremmin ei verkkokaupan laatiminen olisi voinutkaan sujua. Apua oli saatavilla Fonectalta silloin kun sitä tarvittiin, ja valikoiman ja tuotetietojen ylläpito onnistuu todella helposti omin voimin", Saikkonen sanoo.

Verkkokauppa tarjoaa Pasadenalle myös arvokasta tietoa siitä, mitkä tuotteet asiakkaita kiinnostavat. Valikoimaa on helppo kehittää jatkossa

esimerkiksi suosituimpien tuotteiden tilaston perusteella.

Kaiken kaikkiaan Saikkonen kertoo olevansa erittäin tyytyväinen päätökseensä verkkokaupan perustamisesta.

"Verkkokauppa on tämän päivän yrityksille tärkeä paitsi asiakaspalvelukanavana, myös keinona näyttäytyä asiakkaille ja tavoittaa heidät. Nettiä käytetään koko ajan enemmän, joten sitä kautta pääsee yhä helpommin asiakkaan lähelle", hän summaa.

Sivut kuntoon – kysyntä nousuun

Kotisivut ovat yrityksesi käyntikortti. Mieti, millaisen kuvan haluat itsestäsi välittävä?

- Verko on nykyisin yksi keskeisimpiä tiedon etsinnän kanavia.
- 89 % kuluttajista ja 88 % pk-yritysten päättäjistä sanoo etsivänsä tuotteen tai palvelun tarjoajaa verkosta hakukoneella kuultuaan siitä tuttavilta tai mainoksista.
- Noin 50–60 % ilmoittaa vierailuvansa kotisivuilla ennen ostopäätöksen tekoa.

Fonectalta saat kotisivut avaimet käteen -periaatteella. Ammattitieto ei kaadu osaamisen tai ajan puutteeseen.

Verkossa kannattaa paitsi näkyä, myös löytyä: hakukoneoptimointi helpottaa sivustosi löytymistä hakukoneilla.

Kotisivuratkaisumme sisältävät lisäksi: kävijäseurannan, takuun asiakaskontaktista hakukone-mainonnan kautta sekä helppokäyttöisen ja nopean päivitystyökalun. ■

Fonectan asiakaspalvelu puh. 020 692 999
www.fonecta.com

Fonecta[®]