

# Asiakasprofiili



## Demografia

Muun muassa ikä, sukupuoli, siviilisäätö, ammatti, asuinpaikka ja -muoto jne.

## Elämäntyyli, harrastukset ja arvot, muut tärkeät asiat

Esimerkiksi ruokavalio, pukeutumistyyli, liikkumismuoto, suhtautuminen kierrätykseen jne.

## Minkälaisissa tapahtumissa käy ja millaisia palveluita käyttää?

## Mitä odottaa palvelulta tai tapahtumalta? Mikä motivoi osallistumaan?

## Minkälainen on asiakkaana?

Esimerkiksi rahankäyttö, oheis- ja lisäpalveluiden käyttö, kenen kanssa osallistuu?

## Turvallisuus

Mitä turvallisuus merkitsee? Minkälaisia turvallisuushuolia palveluun tai tapahtumaan liittyy (TOP 5-lista)?

## Vastuullisuus

Mitkä konkreettiset vastuullisuuden osa-alueet ovat tärkeitä? Mikä vastuullisuudessa on keskeistä (TOP 5-lista)?

## Motto

# Asiakasprofiili

Asiakasprofiili auttaa ymmärtämään palvelun käyttäjää. Työkalukortin asiakasprofiilissa ovat mukana myös vastuullisuus ja turvallisuus.

## Miten



Kerää tietoa asiakkaalta esimerkiksi kyselyllä ja haastattelulla. Hyödynnä aiempia tutkimuksia ja muiden tekemiä profiileja.



Analysoi kerätty tieto asiakasprofiilikorttiin.



Samalla palvelulla on useita erilaisia käyttäjiä. Kuvaa kukin asiakasprofiili omaksi henkilöhahmoksi.

Profiili auttaa hahmottamaan asiakkaan tarpeita, motiiveja ja käyttäytymistä sekä pääsemään asiakkaan maailmaan. Työkalun avulla ymmärretään paremmin asiakkaan turvallisuushuolia ja vastuullisuusodotuksia, mikä on keskeistä palvelun kehittämisessä.