

IKÄYSTÄVÄLLISEN MYYNNIN OHJEISTO

Vanhustyön keskusliitto on laatinut tämän ohjeiston ikäystävällisemmän ja eettisemmän myynnin edistämiseksi. On tärkeää, että myös seniorit kokevat tulleen kuulluksi erilaisissa myynti- ja ostopaikoissa ja heidät kohdataan aidosti arvostaen. Ohjeisto tarjoaa konkreettisia periaatteita ja toimintatapoja, joita voi soveltaa monenlaisissa myyntiorganisaatioissa.

1

Kohtaa asiakas kunnioittavasti ja arvostaen

Senioriasiakkaat eivät ole yhtenäinen ryhmä – jokainen on yksilö. Iän tai teknisen osaamisen ei pidä antaa vaikuttaa siihen, miten kohtaat asiakkaan. Jos asiakas asioi yhdessä läheisensä kanssa, puhu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen.

2

Kuuntele asiakasta ja rakenna yhteistä ymmärrystä

Kysy, kuuntele, puhu selkeästi ja vältä hankalia ammattitermejä. Varmista, että asiakas ymmärtää, mitä on ostamassa ja miksi se voisi hyödyttää häntä. Älä pelkää toistaa tai havainnollistaa.

3

Suosittele asiakaslähtöisesti ja rehellisesti

Myyntitilanteessa tavoitteena on löytää asiakkaan tarpeisiin parhaiten sopiva ratkaisu. Suosittele palveluita ja tuotteita aina asiakkaan etu edellä. Luotettavuus ja vilpittömän halu auttaa ovat ikäystävällisen myynnin kulmakiviä.

4

Varmista hyvä palvelu myös jatkossa

Huolehdi, että asiakkaalle jää tarvittavat tiedot hankinnasta. Asiakas voi tarvita apua tuotteen tai palvelun käyttöön myöhemminkin. Varmista, että asiakas tietää, mistä saa halutessaan apua. Työsi ammattilaisena jatkuu myös varsinaisen myyntitilanteen jälkeen.

Erityisesti digitaalisten palveluiden ja tuotteiden ostaminen voi olla monelle iäkkäämmälle asiakkaalle uusi tai jännittävä kokemus. Myyjän ystävällinen ja selkeä kohtaaminen voi ratkaisevasti vaikuttaa siihen, millaiseksi kokemus muodostuu. Onnistunut asiakastilanne ei ole vain kaupantekoa – se voi olla asiakkaalle tärkeä hetki ymmärtää, innostua tai kokea onnistumista digin parissa.

Ohjeisto on kehitetty yhteistyössä DNA:n kanssa. DNA:lla ohjeisto on aktiivisesti käytössä kaikkien myyjien koulutuksissa.