DIGILOIKKA

4. VERKKOPRESENSEN LAAJENTAMINEN - SUOSITTELUPALVELUT – TRIPADVISOR TRIPADVISOR EXPERIENCE JA GOOGLE MY BUSINESS HALTUUN

SÄHKÖINEN LIIKETOIMINTA
LIIKETOIMINTA.INFO

IN ASSOCIATION WITH Visit Finland

BUSINESS FINLAND

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Yritysten kehittämispalveluiden puitetoimittaja

TERVETULOA!

materiaalit: www.liiketoiminta.info/digiloikka
password: digiloikka2020

LYHYT ESITTELY

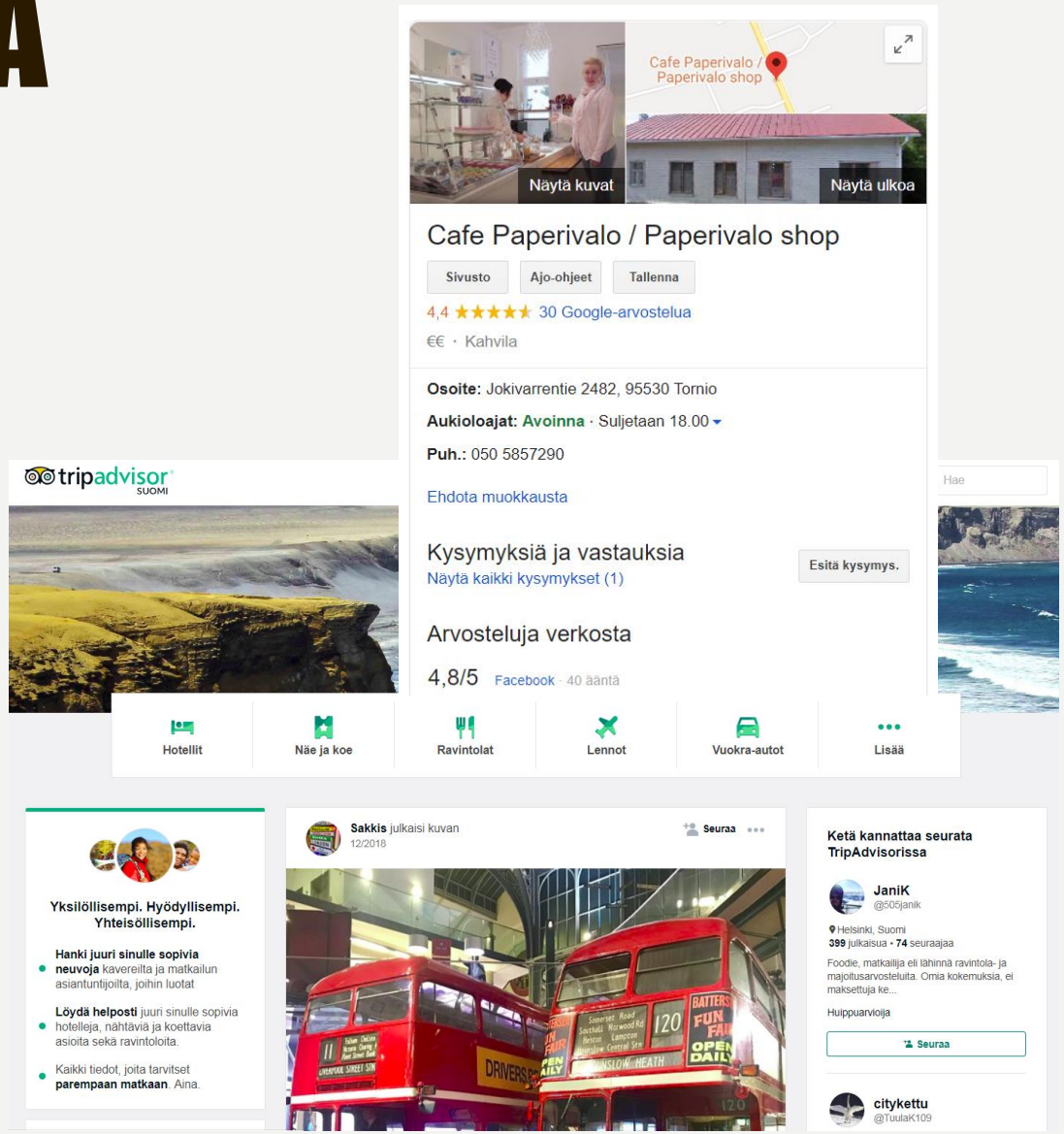
Ketä paikalla?

Mitkä fiilikset 1-3 Digiloikka valmennuspäivän jälkeen?

Mitä olet vienyt eteenpäin?

4.DIGILOIKKAPÄIVÄ TAVOITTEET

- **4. Verkkopresensen laajentaminen - suosittelupalvelut – Tripadvisor, TripAdvisor Experience ja Google My Business haltuun**
  - Osallistuja osaa perustaa ja käyttää TripAdvisoria yrityksen palvelun suosittelumarkkinoinnin välineenä.
  - Osallistuja osaa kerätä suosituksia kansainväliseltä asiakkailta kivijalassa, verkossa ja henkilökohtaisessa myyntityössä sekä kannustaa asiakasta suosittelujen antamisessa.
  - Osallistuja osaa käyttää Google My Busineksen toimintoja yrityksen palvelujen ja tuotteiden sekä koko matkailun destinaation markkinoinnissa sekä varmistaa, että asiakkaat jättävät palautteensa ja arvionsa Google My Business palvelun kautta. Sisältää ennakkotehtävän.
- Välitehtävä seuraavaan päivään 25.3.2020



AGENDALLA TÄNÄÄN

- Aamupäivä klo 9:00 – 11:30
  - Enakkotehtävä TripAdvisor tilin perustamiseen - ohjeistettu
    - TripAdvisorin esittely
    - Mikä on TripAdvisorin hyöty yritykselle?
    - Mitkä ovat ilmaiset ja maksulliset mahdollisuudet
    - Millainen on hyvä esittely/profiili?
    - Kuinka asiakkailta saadaan kerättyä arvioita ja suosituksia
    - YritysExtra –palvelut markkinointiin
- Iltapäivä 12:30 – 15:30
    - Ennakkotehtävä Google My Business haltuunottoon – ohjeistettu
    - Google My Business tilin esittely ja tuunaaminen
      - Perustiedot, julkaisut, kuvat, tuotteet ja palvelut
      - Analyticsin eli statistiikan hyödyntäminen kävijöiden liikkeiden seurannassa
    - Osallistujien kysymyksiä ja palaute

JATKOAIKATAULU

- ma 20.1.2020 Suomenlinna
- pe 7.2.2020 Helsinki - Bockin talo / 333 Vihreät, Aleksanterinkatu 20, 00170 Helsinki
- ti 25.2.2020 Helsinki - Bockin talo / 333 Vihreät (aloitamme poikkeuksellisesti klo 9:15!), Aleksanterinkatu 20, 00170 Helsinki
- **ke 11.3.2020 Helsinki - Burtz-Hellenius / Helleniuksen Sali, Aleksanterinkatu 22-24, 00170 Helsinki**
- ke 25.3.2020 Helsinki - Burtz-Hellenius / Helleniuksen Sali, Aleksanterinkatu 22-24, 00170 Helsinki
- ti 7.4.2020 Suomenlinna

MATKAILUN DIGITAALINEN KEHITYS

UUDET DIGITAALISET KANAVAT OVAT TUONEET KESKENÄÄN KILPAILEVAT VAIHTOEHDOT HELPOSTI KULUTTAJAN VERTAILTAVAKSI.

Taustaselvitys

Suomessa matkailualalla käytetyistä varausjärjestelmistä ja API rajapinnoista

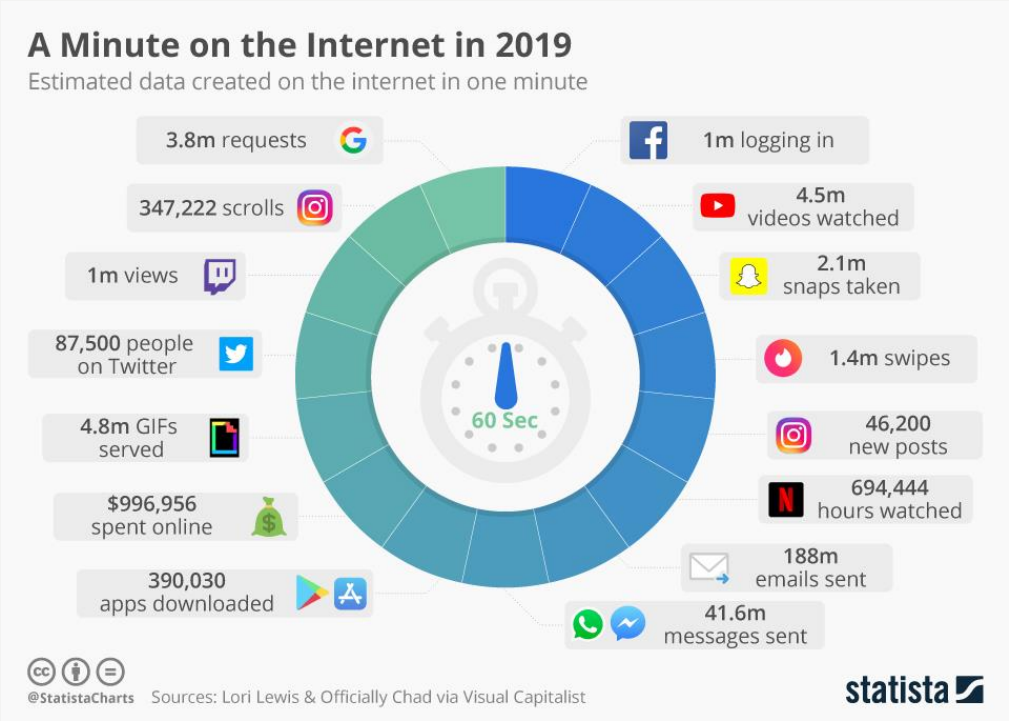
Tukimateriaalit

- Bit.ly/varausjarjestelmat
  E-learning ympäristö

11.3.2020

VALMENNUSTEN TEEMAT JA TAVOITTEET

- **5. Digitaalisen löydettävyyden ja presensen kehittäminen - Sosiaalinen media myynnin tukena**
  - Osallistuja ymmärtää miten sosiaalista mediaa voi käyttää tehokkaasti myynnin tukena ja mitata sen tehokkuutta
  - Osallistuja osaa tehdä sekakäyttöisen sosiaalisen median kampanjan ja seurata sen tehokkuutta (euroja kassaan)
- Välitehtävä



VALMENNUSTEN TEEMAT JA TAVOITTEET

- **6. Asiakaspalvelu ja vastuullisuus verkossa - asiakastyytyväisyyden varmistaminen ja kuuntelujärjestelmä, vastuullisuus ja laatu asiakaspalvelussa.**
  - Osallistuja osaa kuvata yrityksen kuuntelujärjestelmän, jonka avulla kerää asiakaspalautetta ja suosituksia sekä osallistuttaa henkilökunnan palautteiden keräämiseen.
  - Osallistuja osaa mitata asiakastyytyväisyyttä ja laatua verkossa sekä tehdä tarvittavat toimenpiteet palvelun ja laadun parantamiseksi.
- Tehtävä

VÄLITEHTÄVÄT

SUORITA SEURAAVAAN KERTAAN MENNESSÄ

VÄLITEHTÄVÄ I

- Jos sinulla ei ole vielä henkilökohtaista TripAdvisor käyttäjätiliä luo se.
- Jos sinulla ei ole vielä TripAdvisor yritystiliä tee se.
  - Lue ohje täältä
    - https://www.tripadvisor.fi/TripAdvisorInsights/getstarted
    - https://www.tripadvisor.fi/TripAdvisorInsights/w855
  - HoX! Nähtävyydet ja käyntikohteet kategoria pitää sisällään aktiviteetit, museot, eläinpuistot, torit ja aukiot, matkat kohteeseen, jne.
- Ota valmennukseen mukaan vähintään 10 hyvälaatuista vaakasuuntaista kuvaa, jotka esittelevät yritystä ulkoa, sisältä sekä joissa esiintyy myös asiakkaita ja henkilökuntaa (muista, että sinulla tulee olla lupa kuvien käyttöön)
- Mikäli sinulla on ongelmia niin laitathan viestiä valmentajalle, kirsi.mikkola@liiketoiminta.info
- Jos yrityksellesi on TripAdvisor Experience –tili tai haluat myydä jatkossa aktiviteettituotteita Viatorin tai TripAdvisor Experiencen kautta katso seuraava dia

TRIPADVISOR experiences

- Tripadvisor-Experiences mahdollistaa luoda tuotteita (kiertomatkat, aktiviteetit tai liput) ja myydä niitä suoraan Tripadvisorissa jo olevalle yleisölle.
- Käyttöliittymä tarjoaa integrointi mahdollisuuden yrityksen omaan varausjärjestelmän (Bokun)
- Sisältää kaikki ominaisuudet ja ominaisuudet, jotka sisältyvät perus TripAdvisoriin
- Mahdollistaa luoda ja myydä tuotteita, yritys asettaa hinnoittelun, saatavuuden ja reitit
- Tuotteet ovat esillä TripAdvisorin yhteiskumppaneiden sivuilla, mukaan lukien Tripadvisorin, Viatorin ja tuhannet muut kumppanisivustot
- Käyttöliittymästä saa varausraportit ja asiakaskohderyhmätiedot liitettynä omaan varausjärjestelmää
- Yritys voi vastata asiakkaiden arvosteluihin, jotka jäävät yritystietoihin ja / tai yksittäisiin tuotteisiisi

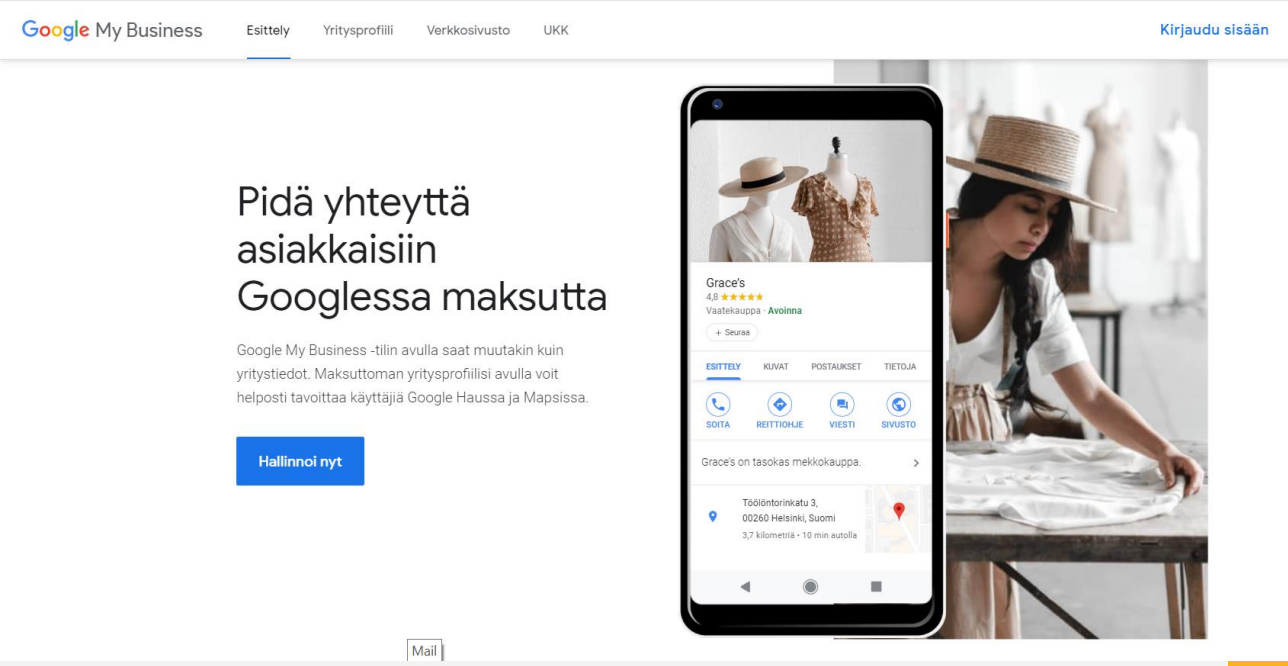
TRIPADVISOR

- Tripadvisor-listauksessa yritys voit esitellä matkailijoille yrityksesi tuotteita ja palveluja, käyntikohteita sekä kohokohtia ja kerätä arvosteluja.
- Ø Retkiä, lippuja tai aktiviteetteja ei voi myydä Tripadvisor käyttäjille
- Yritys voi lisätä yritystiedot, osoite, aukioloajat ja lyhyen kuvauksen yrityksen toiminnasta
- Yritys voi ladata omat valokuvat, ja ne näkyvät käyttäjän lähettämien latausten rinnalla
- Yritys voi kerätä arvosteluja matkailijoilta, jotka ovat käyneet nähtävyydessäsi tai kokeneet kiertueesi
- Yritys voi hyödyntää ns. yritysextra palvelua ja hankkia arvioita sekä tilata maksuttomia materiaaleja arviointien keräämiseksi

VÄLITEHTÄVÄ II

- Jos yrityksellesi ei ole profiilia Google My Busineksessa, luo se
- **Yritysprofiilin perustaminen**
  - https://www.google.com/intl/fi_fi/business/business-profile/
- Jos yrityksen profiili löytyy, mutta sinun tunnuksilla ei pääse sitä käyttämään
- **Yritysprofiilin omistajuuden pyytäminen**
  - https://support.google.com/business/answer/4566671?hl=fi
- Ongelmatilanteissa ota yhteyttä Kirsiin!

  kirsi.mikkola@liiketoiminta.info



TRIPADVISOR KÄYTTÖOHJEET SUOMEKSI

- Apuja ja ohjeita
  - https://www.tripadvisorsupport.com/hc/fi
- Yritysextra
  - https://www.tripadvisor.fi/business/businessadvantage

Ohjeet

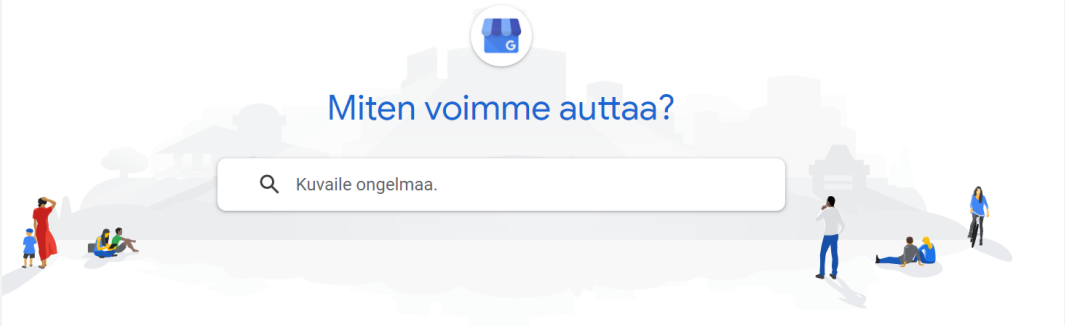
Sivuston ominaisuudet

Yhteisö

Tekninen tuki

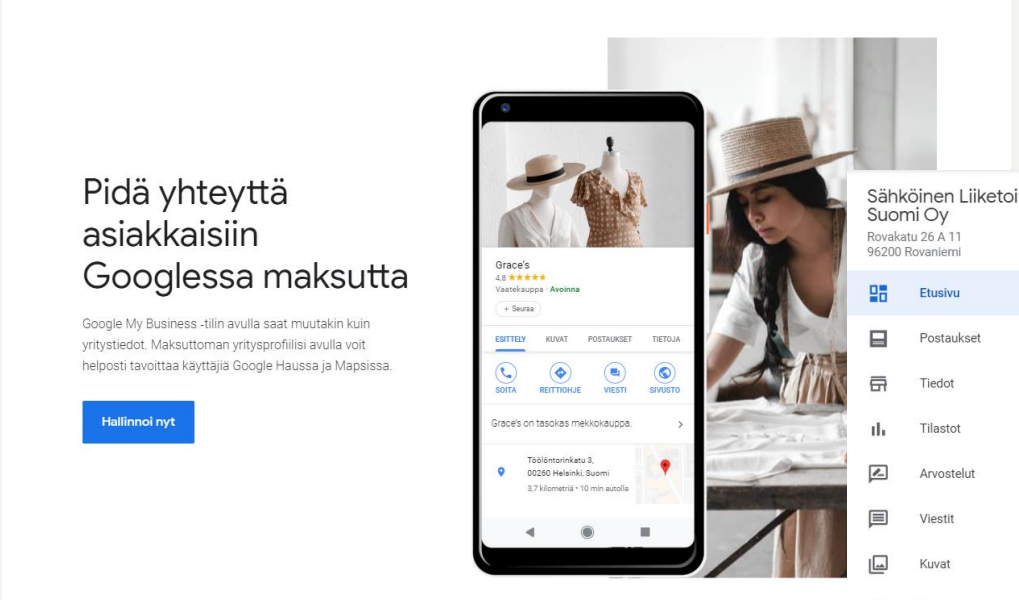
GOOGLE MY BUSINESS KÄYTTÖOHJEET SUOMEKSI

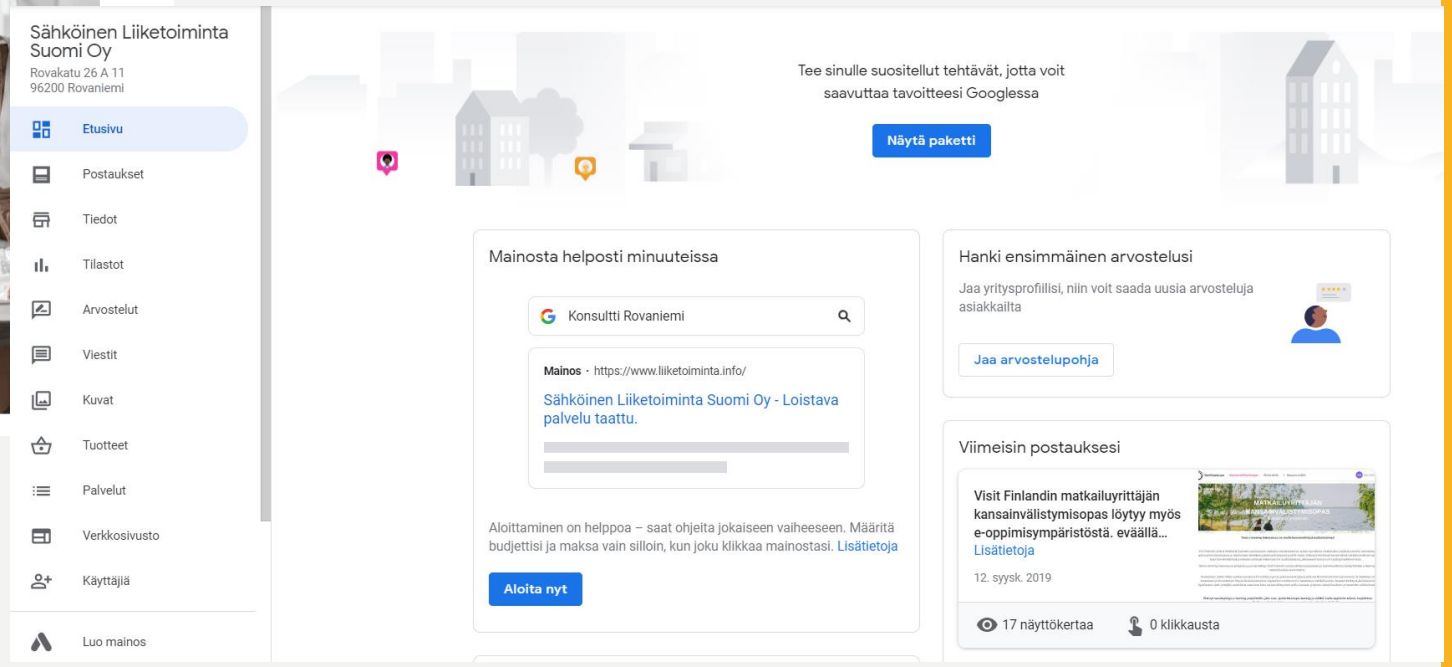
- Yleinen ohje ja help
  - https://support.google.com/business/?hl=fi#topic=4539639



- Google for Local Guide
  - https://support.google.com/local-guides/answer/6225846?hl=fi
- Pisteet, tasot, merkit
  - https://support.google.com/local-guides/answer/6225851?hl=fi&ref_topic=6225845
- Local Guide keskus
  - https://maps.google.com/localguides/home?utm_campaign=LGHelpCenter&utm_source=local%20guides&utm_medium=lg_website&utm_term=owned&utm_content=dr_signup_page

HTTPS://WWW.GOOGLE.COM/INTL/FI_FI/BUSINESS/





VÄLITEHTÄVÄ

- Valitse omista tuotteistasi se, jolle haluaisit tehdä kampanjan sosiaalisessa mediassa (Facebook, & Instagram)
- Ota mukaan 5 hyvää kuvaa ja mahdollisesti myös 1 video, jossa tuotetta on lyhyesti kuvattu.
- Tee canva.com sivuille loginit
  - www.canva.com

- Tavoitteenamme on tehdä sekakäyttöinen kampanja, joka sisältää useita medioita ja kanavia
- Fb+insta+kotisivut+verkkokauppa+google ads+analytics seuranta

- Avaa Google Ads mainostili (edellyttää maksukortin)
- Löydät ohjeet täältä:
  - https://support.google.com/google-ads/answer/6366720?hl=fi
  - https://support.google.com/google-ads/?hl=fi#topic=7456157
- Tutustu Google Ads mainostilin mahdollisuuksiin
  - https://support.google.com/google-ads/topic/3119115?hl=fi&ref_topic=3119071

OTA AVUKSI ELY-KESKUKSEN PALVELUT DIGITAALISEN LIIKETOIMINNAN KEHITTÄMISEEN

- https://www.yritystenkehittamispalvelut.fi/fi_FI/web/yritystenkehittamispalvelut
- Analyysi 1-2 päivää, 220 € / päivä
- Konsultointi, Tuottavuus, Talous ja Digitalisaatio, 300 € / päivä
- Matkailuasiantuntija tulee yritykseesi. **Kirsi Mikkola** on yksi asiantuntijoista.

VALMENNUSPALAUTE

- Pyydän sinua antamaan Visit Finlandille menevän valmennuspalautteen oheisesta linkistä päivän päätteeksi
  - http://bit.ly/digiloikka11032020
  - (https://bislenz.com/VisitFinland/Koulutuspalaute/?ID=5e678d33cbcef)
- **ISO KIITOS!**
- Nähdään ke 25.3.2020 samassa paikassa, Helsinki - Burtz-Hellenius / Helleniuksen Sali, Aleksanterinkatu 22-24, 00170 Helsinki