

# **Kivijalka 2.0: Pienyritys kehityspolulla -hanke**

Asiakaskokemuksen kehittäminen  
kivijalkayrityksissä

Hankeaika 1.1.2024-31.12.2025

## Kenelle

Pohjois-Savon alueen kivijalkayritykset, erityisesti pienet ja mikroyritykset

Kaupan ja palveluiden alat

Kahvilat ja ravintolat työpaketissa omana kokonaisuutenaan



## Miksi

BtoC yritysten pitää sopeutua muuttuvaan toimintaympäristöön, mikäli haluaa pärjätä markkinoilla huomennakin.

- Vastuulliset toimintatavat tulee tuoda osaksi liiketoimintaa, jotta pystyy tulevaisuudessakin menestymään.
- Vastuullisuuden kehittämiseen tarvitaan tukea
- Digitaalisessa kokonaisvaltaisessa saatavuuden murroksessa on kehitettävä asiakaspalvelumallejaan.
- Jatkuvan, nopeasti uudistuvan, monikanavaisen asiakaspalvelupolun ylläpitäminen laadukkaasti/riittävällä tasolla, tuoton tukena, vaatii uusia toimintamalleja markkinointi- ja asiakassuhdekanavissa.
- Olemme tunnistaneet Pk-yritysten nykyiset haasteet digitaalisen asiakaspolun ja teknologioiden osalta, mikä estää niitä hyödyntämästä täysin digitalisaation tarjoamia mahdollisuuksia.

→ Yrityksistä on kerrottu, että näille toimille on tarvetta.

**Hankkeen avulla kehitetään yrityksissä sekä digitaalista että konkreettista asiakkaan palvelupolkua vastaamaan asiakkaan tarpeita kestäväällä tavalla.**

- Kehitystyössä hyödynnetään palvelumuotoilua, jonka menetelmät tuodaan yhdeksi välineeksi yritysten kehitystyön tueksi.
- Hankkeen avulla testataan ja kehitetään uusia digitaalisia ratkaisuja yrityksissä. Teknologioiden käyttöönottoa tehostetaan, digitaalisia prosesseja sujuvoitetaan ja uusia teknologioita pyritään hyödyntämään kilpailukyvyn parantamiseksi.
- Yrityksiä autetaan tunnistamaan vastuullisuus omassa liiketoiminnassaan. Selvitetään ja testataan kuinka vastuullisuudesta viestitään kivijalassa. Testataan erilaisia vastuullisuusviestinnän keinoja, mm. Digitaaliset keinot, (esim. qr koodi tai kosketusnäyttö liiketilassa tiedonvälittäjänä)
- Hankkeen yhtenä toimenpiteenä on kahviloiden ja ravintoloiden tuote- ja palvelutarjonnan kehittäminen vastaamaan entistäkin paremmin kuluttajien tarpeita. Vastuullisuusnäkökulmat tuodaan vahvasti mukaan kehitystyöhön, tavoitteena ilmastoystäväällinen ravintola- ja kahvilatarjonta.
- Pienryhmävalmennuksina toteutettavat valmennuskokonaisuudet tarjoavat oppimisen lisäksi vertaistukea ja -oppimista. Etenkin yksinyrittäjien keskuudessa vertaistuki ja verkostot koetaan tärkeiksi voimaantumisen ja kokemusten jakamisen paikoiksi.



Kuva: Adobe Stock

**Hankeaika 1.1.2024-31.12.2025**

**TP1 YRITYKSEN ERILAISET DIGITAALISET RATKAISUT**

(1.1.2024-31.12.2025)

- Kehitetään palvelumuotoilun keinoin palveluita myyvien yritysten digitaalisia palvelupolkuja vastaamaan nykypäivän asiakastarpeita. Esimerkiksi sähköinen ajanvaraus, tilausjärjestelmät, sähköinen asiakasviestintä.
- Yrittäjien palvelumuotoiluosaamista vahvistetaan pienryhmissä toteutettavien valmennusten avulla.
- Hankkeen avulla yrityksissä testataan uusia digitaalisia välineitä ja ratkaisuja. Esimerkiksi verkkokaupan uudistaminen tai verkkosivuston kehittäminen nykyaikaiseksi.
- Yrityksissä toteutetaan 360-kuvauksia ja testataan sen uusia mahdollisuuksia. Esimerkiksi liiketilan sisustaminen ja kalustaminen Matterportin avulla tai ravintolan tai kahvilan asiakaspaikkojen määrittäminen.
- Digikokeiluna voidaan toteuttaa myös ravintolassa tilaamisen ja maksamisen tehostaminen (esim. Qr-koodi) Lisäksi testataan erilaisia vastuullisuusviestinnän keinoja, mm. Digitaaliset keinot, (esim. qr koodi tai kosketusnäyttö liiketilassa tiedonvälittäjänä)

**TP2 VASTUULLISUUS PIENYRITYKSESSÄ**

(1.1.2024-31.12.2025)

- Vastuullisen liiketoiminnan periaatteet tulee tuoda perustavaksi osaksi liiketoimintaa, jotta pystyy tulevaisuudessakin menestymään.
- Toimintaympäristön muutoksiin varautuminen kannattaa aloittaa nyt, sillä vastuullisuuden vaatimukset tulevat koskettamaan tulevaisuudessa kaiken kokoisia yrityksiä.
- Autetaan yrittäjiä tunnistamaan vastuullisuus omassa liiketoiminnassa ja viestimään siitä
- Autetaan yrittäjiä pohtimaan uusia liiketoimintamahdollisuuksia vastuullisuusnäkökulmasta lähtien
- Yrittäjät suorittavat hankkeessa 'vastuullisuusdiplomin'

**TP3 FYYSINEN PALVELUYMPÄRISTÖ**

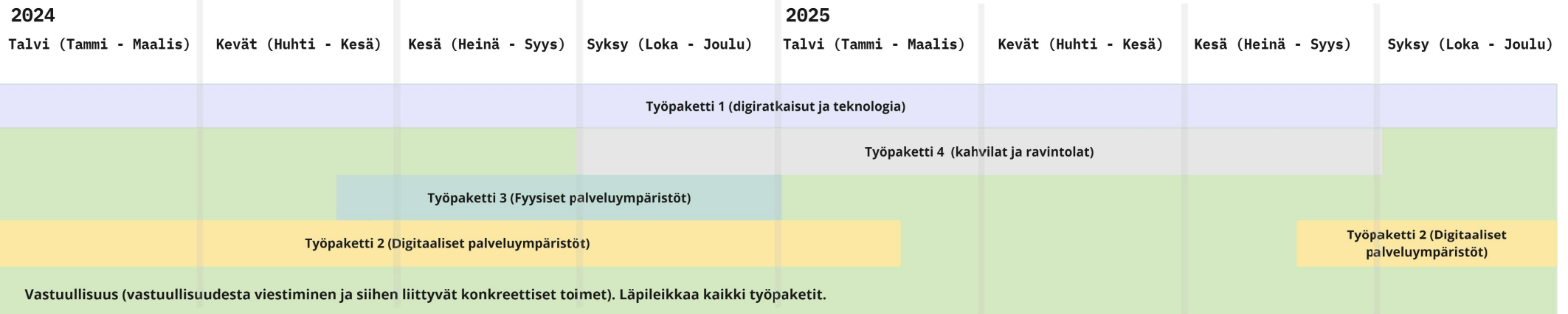
(1.5.2024-31.10.2024)???

- Liiketilaja kehitetään myynnin ja asiakaskokemuksen näkökulmasta vastaamaan nykypäivän tarpeita.
- Liiketiloihin tehdään konkreettisia muutoksia liittyen visuaaliseen ilmeeseen ja tilojen toiminnallisuuteen
- Palvelumuotoilun avulla kehitetään liiketilaja vastaamaan asiakastarpeisiin paremmin.
- Yritysten oman kehittämisosaamisen vahvistaminen ja uusien työkalujen hyödyntäminen liiketoiminnan kehittämisessä on tärkeässä osassa.

**TP4 ILMASTOYSTÄVÄLLISTÄ TARJONTAA JA LAADUKASTA ASIAKASKOKEMUSTA**

- Kahviloiden ja ravintoloiden asiakaskokemuksen ja tuotetarjonnan kehittäminen 5-10 pilottia (ilmastoystävällinen ravintolatarjonta)
- Erilaiset asiakasryhmät ja niiden huomioiminen hienotunteisesti (mm. Raskaana olevat, uskonnolliset syyt jne.)
- Palveluympäristön kehittäminen, liiketilan visuaalisuus ja asiakasvirrat.
- Yritysten oman kehittämisosaaminen vahvistuu ja uusien työkalujen hyödyntäminen liiketoiminnan kehittämisessä helpottuu.
- Ilmastoystävällisestä tarjonnasta lisää liikevaihtoa ja uusia asiakasryhmiä

# Toteutuksen aikajana





**Katariina Moilanen**

Hankeidean vastuhenkilö

+358 44 7856266

[katariina.moilanen@savonia.fi](mailto:katariina.moilanen@savonia.fi)

[Monialainen TKI](#)



**Mariia Hämäläinen**

Palvelumuotoilu

+358 44 7856865

[mariia.hamalainen@savonia.fi](mailto:mariia.hamalainen@savonia.fi)

[Monialainen TKI](#)

# SAVONIA

## ammattikorkeakoulu

[savonia.fi](https://savonia.fi)

[savonia.fi](https://savonia.fi)

