

Vaikuttaminen ja vastuullisuudesta viestiminen sosiaalisessa mediassa

WEECOS.COM

Hanna Lusila



AGENDA

01

Asiakkaat

Asiakasymmärrys ja asiakasprofilointi

02

Vastuullisuus ja sosiaalinen media

Miten viestiä vastuullisuudesta, mitkä ovat toimineet

03

Some-vinkit

Työkaluja



Asiakas

**KUINKA HYVIN SINÄ
TUNNET ASIAKKAASI?**

Kysymyksiä pohdittavaksi:

- Mistä asiakkaasi pitävät?
 - Mikä heitä motivoi elämässä?
 - Miksi he haluavat ostaa juuri teidän tuotteenne?
 - Mihin asiakkaan tarpeeseen vastaatte?
 - Miten hyvin palvelette asiakasta?
-

Asiakasprofilointi

Tapoja lähteä kasvattamaan asiakasymmärrystä:

- Asiakashaastattelu
 - Esim. Survey Monkey, Instagramin story -kyselyt, Facebook-kyselyt.
 - Voit tehdä pieniä tai laajempia kyselyitä.
 - Kysy asiakkaalta matalalla kynnyksellä, aloita dialogi, kasvata sitoutumista.
 - Asiakasprofilointi
 - Voi ostaa palveluna, mutta ovat yleensä hintavampia
 - Sitran Motivaatioprofiilit
 - Asiakaskäytöksen seuranta jos mahdollista: miten liikkuu verkossa, Google Analyticsin kävijäpolku, HotJar-palvelu jossa näet miten asiakas liikkuu sivuillasi.
-

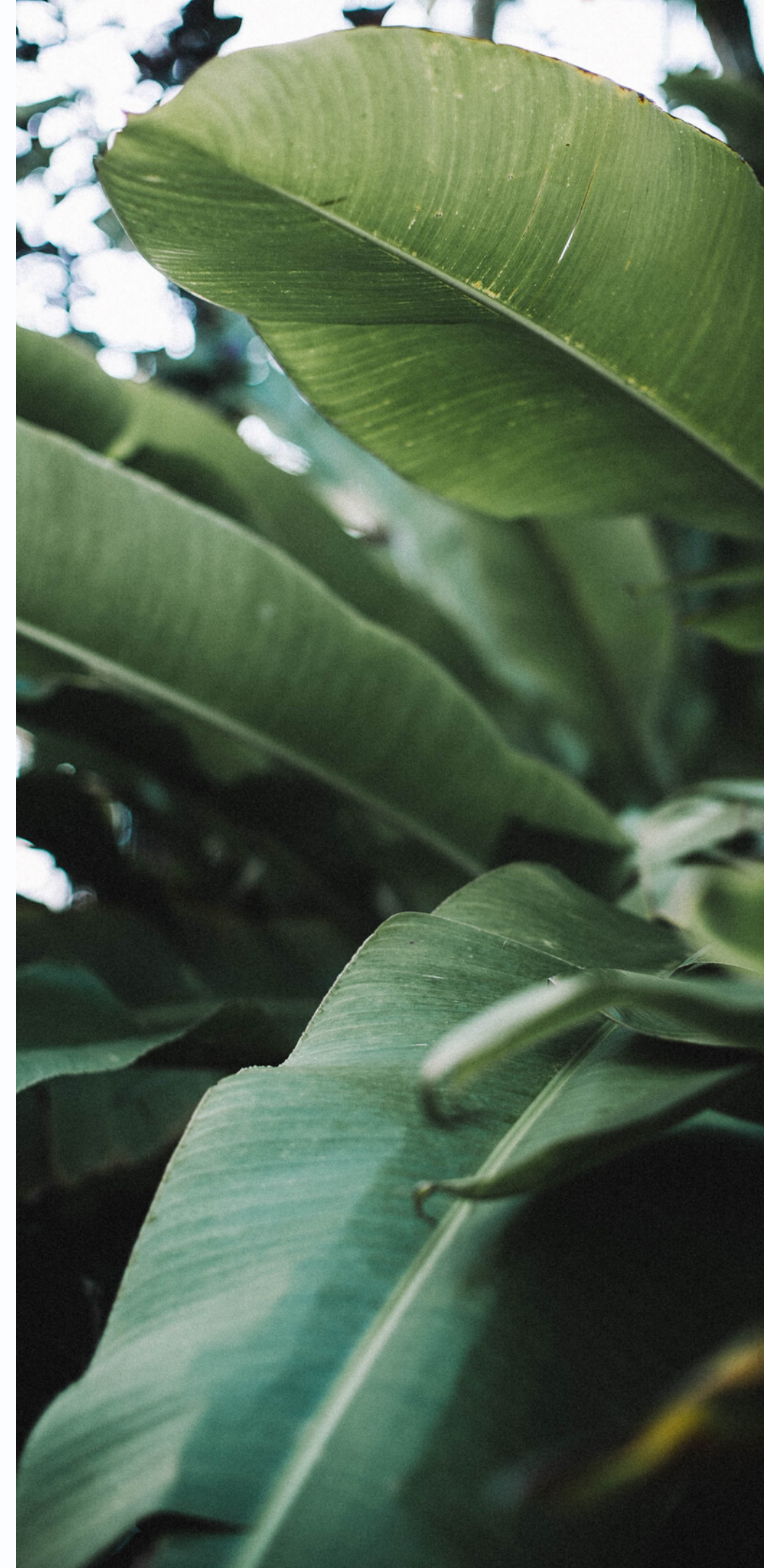


SITRAN MOTIVAATIOPROFIILIT

<https://www.sitra.fi/julkaisut/fiksu-kuluttaminen-suomessa-motivaatioprofiilit-apuna-liiketoiminnan-kehittamisessa/>

KENELLE PUHUN?

- Valitse pääasiakas ja yksi tai maksimissaan kaksi muuta alakohderyhmää.
- Kun viestit, markkinoit, kerrot tekemisestäsi niin mieti aina, että kenelle asiakkaalle puhut. Mitkä ovat hänen arvonsa, mikä häntä puhuttelee.
- Ole aito ja kiinnostunut! Inhimillisuus kiinnostaa ja sitouttaa.
- Muista: kukaan ei osta vain tuotetta, vaan myös sen mitä kaikkea se edustaa ja mitkä ovat arvot sen taustalla.



Sitouta ja ole aktiivinen

Kerro ja viesti siitä mikä on sinusta yrityksesi tärkein viesti, miten vastaat asiakkaan tarpeeseen.

Älä unohda perusviestin toistoa, toistoa, toistoa, toistoa...

Osoita, että välität. Jos joku kommentoi kuviasi, muista aina vähintään tykätä kommentista, parasta olisi kommentoida takaisin. Jos joku tagää yrityksesi, käy huomiomassa se. Ole aktiivinen somessa asiakkaittesi kanssa.

Asiakaspalvelu

Asiakas ei ole tullut ostamaan tuotettasi halvan hinnan tai nopean toimituksen perässä. He ovat ostaneet tuotteen juuri sinulta koska jokin tuotteessasi ja arvoissa sen takana puhuttelee juuri häntä. Muista arvostaa sitä.

Hyvällä asiakaspalvelulla pääsee todella pitkälle. Ymmärrä ja auta! Silloin saat varmasti asiakkaan palaamaan uudelleen, ja viestimään asiasta ehkä myös eteenpäin.

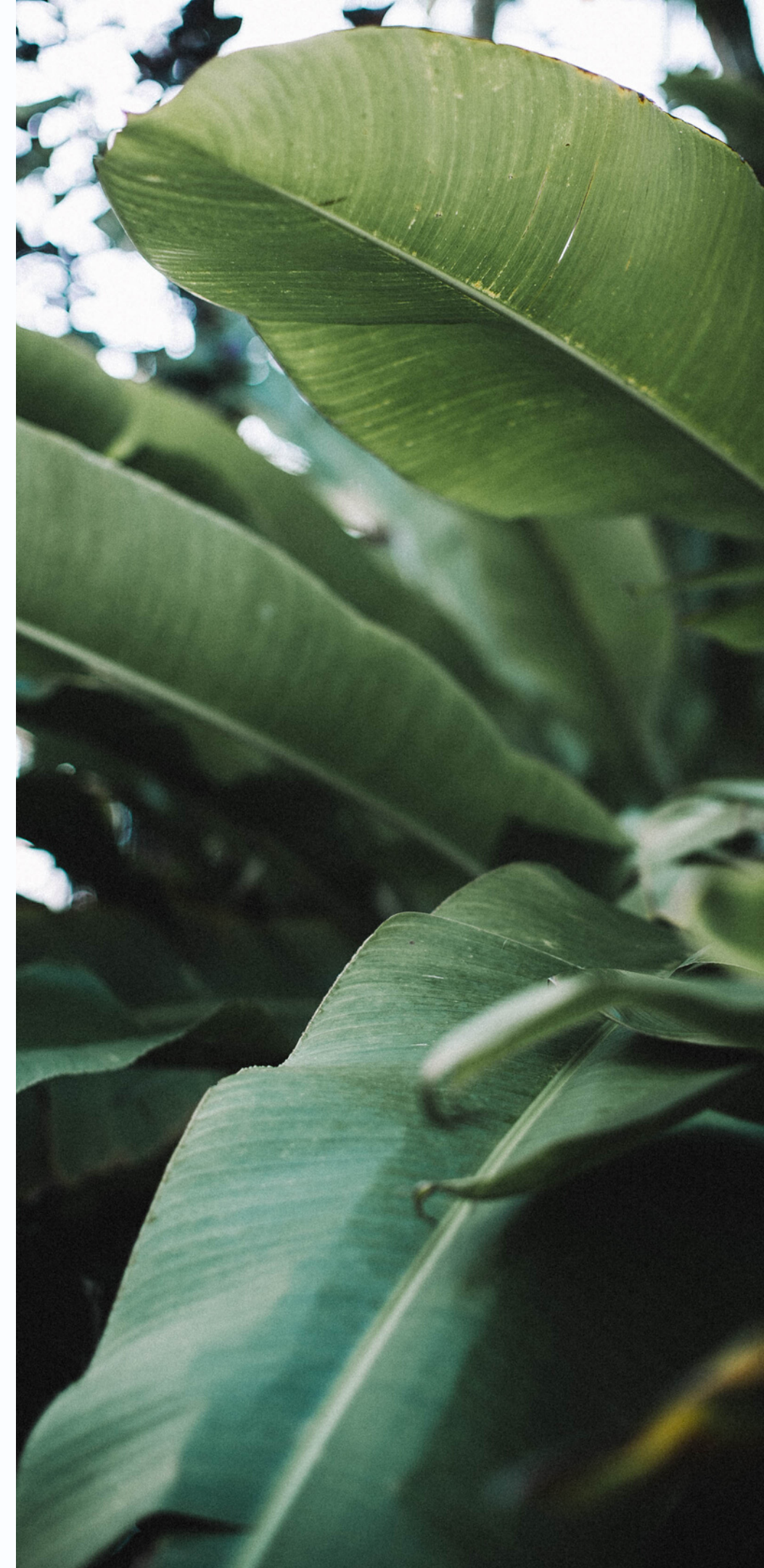


VASTUULLISUUS JA VAIKUTTAVUUS

UUSI NORMAALI?

The pandemic will bring values around sustainability into sharp focus, intensifying discussions and further polarising views around materialism, over-consumption and irresponsible business practices.

McKinsey&Company, State of the Fashion, Corona Update



Kolmen kärki

LUNASTA LUOTETTAVUUS

Kerro sitä minkä takana voit seistä, lunasta lupaukset, ole johdonmukainen.

TARINAN KERRONTA ON TEKOJEN KERRONTAA

Älä keksi tyhjästä, kerro todellisista teoista.

Muista kenelle viestit

Jokaisella viestillä on oltava kohdeyleisö, mieti kohtaako viestisi kohdeyleisönsä.
Vaikka edustaisit yritystä, niin aina ihminen puhuu ihmiselle.

KANAVAT

Kaikissa ei tarvitse olla aktiivinen!

Määrittele kanavat mitkä otat haltuun ja niihin omat strategiat.

Weecosilla:

Facebook (24 000 seuraajaa)

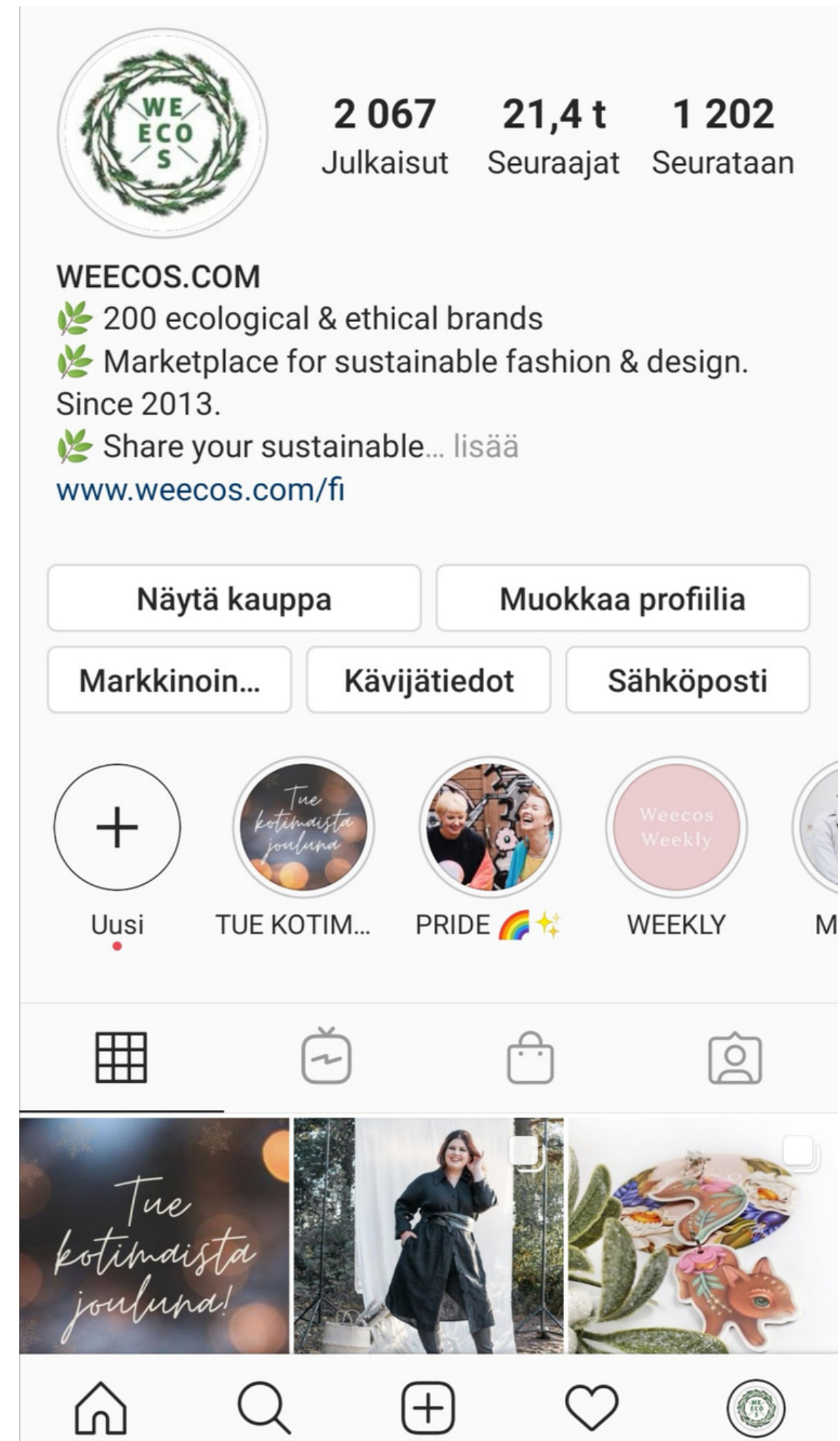
- Myynnillinen sisältö (tuotteet ja merkit), asiasisältö (esim. artikkelit ja uutiset), yhteisöllinen sisältö (asiakkaiden luoma sisältö).

Instagram (21 400 seuraajaa)

- Feed: visuaalisuus ja oikeiden hashtagien käyttö. Jaettu 4 osaan sisältötyypit, joiden toteutumista seurataan.
- Storyt: yhteisöllisyyden aktivointi. Jaetaan sisältöä joihin meitä tagattu, pyritään aktivoimaan storeissa yhteisöä.

LinkedIn ja twitter

- Asiasisältö ja oma tekeminen



INSTAGRAM, MITEN VIESTIMME



❤️ 💬 📍 🔴 🔵 🔵

tunnetila ja **673 muuta** tykkäävät

weecos Joko huomasitte [@designbykieto](#) :n uusimman aluevaltauksen - heijastimet! 🥰 Kieton rakastetut kuvitukset Jemma, Valma, Sydänyö ja Repo ovat päässeet nyt seikkailemaan myös heijastimiin. Heijastimet valmistetaan Suomessa ja niillä on Avainlippu-merkki ❤️🇫🇮 mikä on suosikkisi näistä?

// New reflectors made by [@designbykieto](#)! Which one of these is your favorite? All Kieto reflectors are made in Finland 🇫🇮

[#designbyKIETO](#) [#weecos](#) [#weecoscommunity](#) [#sustainablemarketplace](#) [#heijastint](#) [#suomessatehty](#) [#suomessasuunniteltu](#) [#suomidesign](#) [#finnishdesign](#) [#madeinfinland](#) [#ecological](#) [#ethical](#) [#sustainablefashion](#) [#sustainablestyle](#)

Näytä kaikki 26 kommenttia

huilitila Ihanian! 🥰

designbykieto 🥰🙏❤️



humbugiaccessories ja **230 muuta** tykkäävät

weecos Uusi merkki! Tervetuloa Weecosiin ihana [@kiedo_finland](#) ❤️ Kiedon simpellit kietaisuvyöt valmistetaan lähituotantona Suomessa kasviparkitusta kotimaisesta poronnahasta, teollisuuden ylijäämänahasta sekä vanhojen nahkavaatteiden vintage-nahoista. Koska kietaisuvöiden mallit ovat pelkistettyjä ja simpeleitä, ne sopivat monelle ja erilaisiin asuihin! Kiedo-vöiden "perusmitta" on useimmille sopiva, mutta voit tehdä myös lyhyempänä XXS-kokoisille ja pidempänä XXL-kokoisille. Aivan ihanaa, että [@kiedo_finland](#) on mukana Weecos-yhteisössä! 🥰

// New brand! Welcome to Weecos lovely [@kiedo_finland](#) ❤️ Kiedo wrap belts are made in Finland from vegetable tanned reindeer leather, industrial surplus leather and vintage leather from old clothes. The wrap belts are designed to be plain and simple, making them suitable for many different outfits! The "basic size" of a Kiedo belt is suitable for most people, but the belts can also be made in a shorter XXS size and longer XXL size. We are so happy to have Kiedo as a part of our Weecos community 🥰

[#kiedofinland](#) [#kietaisuvyö](#) [#newbrand](#) [#weecoscommunity](#) [#weecos](#) [#sustainablemarketplace](#) [#kotimainen](#) [#suunniteltusuomessa](#) [#tehtysuomessa](#) [#suomidesign](#) [#nahkavö](#) [#poronnahka](#)

INSTAGRAM

Kokemuksemme mukaan vahvin kanava aktivoida ihmiset.

Valitse itselle sopivat perushashtagit ja käytä niitä jokaisessa postauksessa.

Mieti tarkkaan kieli!

Case Weecos: käytimme pitkään aluksi enkkua ykköskielenä, mutta vaihdoimme n. vuosi sitten ykköskielesi suomen. Sitoutuneisuus, aktiivisuus ja Instagramin kautta tapahtuva myynti ovat nousseet merkittävästi.

Ole itse aktiivinen niin paljon kuin pystyt, älä arastele sitä. Huomioi muita, reagoi, tykkää, kommentoi.

Kokeile! Heitä kysymyksiä, kokeile eri työkaluja (feed, storyt, reels). Vain näin näet mihin seuraajat tarttuvat ja reagoiva.

Muista tägäykset! Ja varmista, että tägäys toimii, erityisesti storyssa. Tägäämällä voit saada lisäjakoja.



INSTAGRAM, MITEN HAASTAMME



liiajewellery ja 432 muuta tykkäävät

weecos Tule mukaan Weecosin Tue kotimaista jouluna -haasteeseen 🇫🇮

Tänä jouluna haluamme haastaa kaikki hankkimaan joululahjoja kotimaisilta yrityksiltä! Näinä haasteellisina aikoina on tärkeää, että puhallamme yhteen hiileen suosimalla kotimaisia yrittäjiä sekä lähellä olevia palveluita.

Kenen kotimaisen yrityksen tuotteita ja palveluita sinä ehdottomasti suosittelet? 😊 Keneltä olet saanut upeaa asiakaspalvelua, josta haluaisit kertoa myös muille? ✨

Tule mukaan haasteeseen ja kerro eteenpäin, mitkä ovat sinun kotimaiset suosikkisi jouluun! Valmiin haastepohjan löydät meidän Instagram storysta ja kohokohdista. Ota kuvasta screenshot ja jaa se storyssasi vinkkien kera.

Tuetaan yhdessä kotimaisia yrityksiä! Iso kiitos, että olet mukana 🇫🇮

#tuekotimaista #ostakotimaista #ostapaikallista #tuepaikallista #tuepieniä #tuevastuullista #supportlocal #supportsmallbusiness #ostapieneltä #shopsmall #shoplocal #tueyrittäjää #weecos #weecoscommunity #sustainablemarketplace

Näytä kaikki 37 kommenttia



FACEBOOK

Monipuolisemmat työkalut asiasisällön jakamiseen.

Julkaisut näkyvät paljon harvemmalle joukolle seuraajille, vain muutama prosentti näkee ne.

Ei siis tarvitse pelätä, että tukkisit seuraajien feediä omilla päivityksillä.

Tästä syystä Facebookissa voi tulla huomattavasti vähemmän reagointeja päivityksiin. Seuraa siis päivitysten statistiikkaa.

Facebookissa voit tehdä saman päivityksen usealla eri kielellä jos haluat. Weecosilla teemme kaikki aina suomeksi ja englanniksi.

The screenshot shows the Facebook profile of 'Weecos' (@weecos), an online marketplace. The profile picture is a green wreath with 'WE ECOS' text. The cover photo features the text 'Ihana joulu by Weecos 12.-13.12.2020' in a red script font. The page is set to 'Public' and has a bio in Finnish: '@weecos · Ostokset ja vähittäiskauppa'. A navigation bar at the top includes 'Etusivu', 'Lisää', 'Markkinot', 'Näytä vierailijana', a search icon, and a menu icon. A notification banner at the top right says 'Hallinnoi yritystä yhtä aikaa Facebookissa ja Instagramissa'. The left sidebar contains 'Kävijätiedot' (19,773 visitors, +30%), 'Julkaistuun sitoutumiset' (8,075 engagements, +29%), and 'Sivutykkäykset' (69 likes, +10%). Below this is a 'Määritä sivusi tuottamaan tulosta' section with progress bars for 'VALMIS Luo sivusi identiteetti', 'YKSI VAIHE JÄLJELLÄ Anna tiedot ja valitse asetukset', and 'YKSI VAIHE JÄLJELLÄ Julkaise sivusi'. The 'Tietoja' section on the bottom left lists the address (Nokian Valtatie 25 37100), a description in English, and contact information (24 062 likes, 24 382 followers, website, phone number, and email). The main content area shows a post titled 'Luo julkaisu' with a 'Kuva tai video' button and a 'Vastaana viestejä' button. Below the post creation area is a post from 'Weecos' (Lotta Heinämäki) about a Christmas giveaway. The post text in Finnish says: 'ISO KIITOS, että niin moni on lähtenyt mukaan Tue kotimaista Jouluna -haasteeseen! Mitkä ovat sinun kotimaiset suosikkisi joulun! Minkä kotimaisen yrityksen tuotteita ja palveluita ehdottomasti suosittelet? Keneltä olet saanut upeaa asiakaspalvelua, josta haluaisit kertoa myös muille? Valmiin haastepohjan löydät meidän Instagram storysta ja kohokohdista. Ota kuvasta screenshot ja jaa se storyssasi vinkkien kera. Voit kommentoida suosikkejasi myös tähän julkaisuun... Näytä lisää'. The post has 2,566 likes and 24 engagements. The bottom right shows a comment input field with the text 'Kommentoi sivuna Weecos'.

FACEBOOK, MITEN VIESTIMME



Weecos

Julkaisija: Lotta Heinämäki · 18. marraskuuta kello 9.55 ·

Kahvihetken aika ☕

Kahvit voi keitellä näillä hamppukankaasta valmistetuilla, uudelleenkäytettävillä suodatinpusseilla. Suodatinpusit soveltuvat yleisimpiin kahvinkeittimiin ja niiden koko on 4. Materiaalina hamppu on yksi ympäristöystävällisimmistä, jonka lisäksi sen kuitu on erittäin luja ja märkäkestävä. Kestosuodatinpusit on valmistanut [pitkakuitu!](https://www.weecos.com/.../pitkaku.../reusable-coffee-filter-bag)

<https://www.weecos.com/.../pitkaku.../reusable-coffee-filter-bag>

Suodatinpusseja voi säilyttää näissä kauniissa [RUOKO designin](https://www.weecos.com/.../ruoko.../tsufe-coffee-filter-case) kotimaisesta koivusta valmistetussa suodatinpusitelineissä 🍷👉

<https://www.weecos.com/.../ruoko.../tsufe-coffee-filter-case>



Weecos
Julkaisija: Hanna Lusila ·
18. marraskuuta kello 9.55 ·

Kestosuodatinpusi | 12 - 17 € | **pitkakuitu**

<https://www.weecos.com/.../pitkaku.../reusable-coffee-filter-bag>

- Sertifioidut materiaalit
- Tuotanto-olot varmistettu
- Käsin tehty
- Tehty EU-alueella
- Tehty Suomessa
- Luonnonmateriaalit
- Muoviton **Näytä vähemmän**

Muokkaa

1

Tykkää Kommentti Jaa

Komentoi sivuna W...

Muistilista

Muista lunastaa lupaukset

Kerro teoista, kerro ihmisistä

Muista olla itse verkossa aktiivinen: jos joku kommentoi, noteeraa se

Muista asakas, kenen kanssa käyt dialogia

Kokeile! Mikä toimii itsellesi tapana viestiä, mihin asiakkaat reagoivat.



Vinkkejä someen

PLANOLY

- Työkalu Instagram-feedin visun suunnitteluun
- Ilmaisversion lisäksi tarjolla myös maksullisia versioita
- Toimii hyvin mobiililla
- Julkaisujen ajastaminen onnistuu ohjelman kautta



Vinkkejä someen

CANVA

- Työkalu somemateriaalien työstämiseen
- Kuukauden ilmainen kokeilu, jonka jälkeen 12€ per kuukausi
- Löytyy paljon valmiita visupohjia erilaisia materiaaleja varten
- Super helppokäyttöinen käyttöliittymä



Vinkkejä someen

LATER.COM INSTAGRAM HACKS

- Työkalu Instagram-markkinointia varten
- Ilmaisversion lisäksi tarjolla myös maksullisia versioita
- Blogissa super hyödyllistä sisältöä
- Instagram hackseille erityismainonta



KIITOS!

Hanna Lusila
hanna@weecos.com