

Työpohja 5: Asiakaspersoonat

Tehtävä: Laadi oman palvelusi kannalta keskeiset asiakasprofiilit 2–4 kpl. Muista, että persoonien pitää erota riittävästi toisistaan.



Esimerkkinä fysioterapeutin vastaanotto

PERSOONA	LUONNEHDINTA	TAPA OSTAA
Armi Arkailija	<p>Keski-ikäinen työssäkäyvä henkilö.</p> <p>Suhtautuu varauksella käsin tehtäviin hoitoihin.</p> <p>Kuuntelee kehoaan, mutta menee lääkäriin viime tipassa.</p> <p>Käyttää lisäravinteita ja lääkkeitä ratkaisuna ongelmiin.</p> <p>Halukkuus palvelusta maksamiseen matala.</p>	<p>Ei ostokokemuksia 10 vuoteen.</p> <p>Ostanut vain yhtä palvelua ja siitä syntynyt negatiivinen kokemus.</p> <p>Hinnat ovat liian korkeat hänelle.</p>
Ville Veronmaksaja	<p>Kärsijä ja kokeilija.</p> <p>Odottaa saavansa yhteiskunnalta ilmaisia palveluita tietoisena ettei saa niitä helposti.</p> <p>Kuuntelee heikosti kehoaan.</p> <p>Kokonaisvaltainen terveysajattelu on hänelle vierasta.</p>	<p>On ostokokemuksia erilaisista palveluista, pääsääntöisesti hieronnasta.</p> <p>Palvelun hinta ei ole vastannut hyötyä.</p> <p>Odottaa veronmaksajana saavansa yhteiskunnalta vastinetta veroilleen.</p>
Kalle Konkari	<p>Liikunnallinen ja mieleltään nuori.</p> <p>Työssäkäyvä tai eläkeläinen.</p> <p>Kuuntelee ja mittaroi kehoaan tarkkaan.</p> <p>Hakeutuu asiantuntijan/koululääketieteelliseen hoitoon.</p> <p>Hoitoon hakeutumisen kynnys on matala.</p> <p>Arvostaa pysyviä hoitosuhteita.</p> <p>Valmis maksamaan palvelusta.</p>	<p>Arvottaa palvelun maksamisen asiantuntijuusperusteisesti.</p> <p>Ostaa palveluita säännöllisesti kuukausittain.</p> <p>Seuraa hoitomuotojen kehitystä ja haluaa uusimpia hoitoja.</p>

Asiakaspersoonat

PERSOONA

LUONNEHDINTA

TAPA OSTAA

Persoonat 1

Persoonat 2

Persoonat 3

Persoonat 4