

Asiakaspolkujen kuvaus

NOSTOT HUITTISTEN TYÖPAJASTA
1.10.2024



Työpajan tehtävä

ASIAKASPOLKU

Asiakaspolussa pohditaan mitä kohderyhmäläiset tekevät missäkin vaiheessa.

Kolme osallistujaryhmää:

- Nuoret sukupolvet 12-25 vuotiaat
- Lapsiperheet
- Seniorit

Kuvaa polku konkreettisenä polkuna isolle paperille. Aloita päätöksestä osallistua. Miten päätös syntyi? Lopeta polku siihen, että osallistuja päättää osallistua uudestaan tai osallistua muuten toimintaan.

Valitkaa yksi tyypillinen tapahtuma, jota kuvaatte.

Esimerkki. Harrastemessut

Osallistujat: Nainen 40v,
lapsi vaunuissa ja
Mummo rollaattorin
kanssa

Ennen tapahtumaa:	
MIKSI päätös osallistua?	Hyvä IG-mainos, jossa houkutteleva sisältö + selkeästi: mitä, missä ja milloin?
VAHVISTUS ennen tapahtumaa osallistumisesta	Säännöllinen somemainonta, jossa tapahtuman sisältö tarkentuu
Tapahtumapäivänä: (mitä asiakas toivoo, mitä jää mieleen?)	
Saapuminen	Selkeät opasteet parkkipaikalla ja henkilökunnan tervetulotoivotus
	Tapahtumassa mukavaa taustamusiikkia ja hyvä tapahtumakartta eri osastoille, isot kulkuväylät vaunuille ja Mummon rollalle
WC-hätä	Missä on wc:t? Minne voin jättää vaunut?
Kiva ohjelmanumero	Ota kuva tapahtumasta, someta ja osallistu paikallisen kukkakaupan lahjakortin arvontaan
Mistä saa pullaa? Nälkä!	Pääsi tutustumaan paikalliseen leivonnaiseen
Minne roskat?	Kahvila-alueen ympärillä oli useita roska-astioita. Hyvä!
Väsyttää ja lapsi haluaa pois vaunuista	Kiva leikkitila, jossa useita istumapaikkoja, joissa mummokin pystyi oikaista
Lähtö kotiin	Käteän jaettiin lappu, jossa Qr-koodi. Linkin takana kaikki tapahtumaan osallistuneet toimijat ja paikalliset harrastusmahdollisuudet. Samalla lapulla alekoodi uimahalliin, kiva!
Viimeinen vaikutelma	Poistuminen oli turvallinen. Parkkiksella tarpeeksi liikenteenohjaajia. Liikenteenohjaaja oli avulias ja hymyili ☺. Hyvä fiilis.

Nuoret sukupolvet 12- 25 vuotiaat TAPAHTUMA: Lentopallopelejä la iltana klo 17

Ennen tapahtumaa	
Miksi osallistuu?	Hyvä mainos ja video somessa, tieto pelistä kouluesittelystä ja tubettajan tekemästä videosta
	Sisäänheittopeli: 2 nuorta yhden hinnalla
Tapahtumapäivänä: (mitä asiakas toivoo, mitä jää mieleen?)	
Saapuminen	Nuorisohost ottamassa nuoria vastaan
	Ohjataan nuorten alueelle, jossa someseinä ja nuorisomusiikkia taustalla
WOW!	Somessa on saanut etukäteen ehdottaa biisejä, joita soitetaan pelissä
Nälkä, mitä ruokaa?	Myynnissä pizzaslicejä sekä terveellisiä hedelmiä + muita nuorten suosimia snacksejä
Oheisohjelmaa tauolla	Maksuttomia glittertatuointeja, lentopallotutka ja kisailua + arvonta
Poistuminen	Nuoret poistuvat omaa poistumisreittiä, karkkia mukaan + sometus → someta ja osallistu arvontaan

LAPSIPERHEET: Perheet pihalle- tapahtuma maatilalla

Ennen tapahtumaa	
Tapahtuman tavoite – miksi osallistua?	Tavoite saada perheet yhdessä ulos ja lapset touhuamaan ilman puhelimia
	Erilaista ohjelmaa luonnosta nauttien. Tapahtumaan on helppo osallistua
Tapahtumapäivänä: (mitä asiakas toivoo, mitä jää mieleen?)	
Saapuminen	Selkeät opasteet ja tapahtumakartta, mistä näkee mitä tapahtuu ja missä
	Perhe pääsee kokeilemaan erilaisia aktiviteetteja omatoimisesti, pisteillä ohjaajat jotka antavat ohjeita tekemiseen.
WOW!	Lapsia houkuttelevaa ohjelmaa/show tiettyinä kellonaikoina, muuten vapaata liikuskelua omaan tahtiin alueen rasteilla
Nälkä, mitä ruokaa?	Perheet voivat ostaa tuotteita kioskista ja mennä grillaamaan nuotiopaikoille. Järjestäjä vastaa, että tuli säilyy tapahtuman ajan.
Oheisohjelmaa	Valokuvausseinä luontotapahtumahengessä. Voi ottaa omalla puhelimella kuvia ja somettaa.
Poistuminen	Hyvät opasteet pois tapahtumasta. Tarpeeksi liikenteenohjaajia ja tilaa autoille parkkialueella.

SENIORIT: Senioreiden kulttuuripäivä

Ennen tapahtumaa	
Päätös osallistua	Hyvä tapahtumamainos sähköpostilla hyvissä ajoin ennen tapahtumaa
	Senioreilla mahdollisuus yhdessäoloon ja seurusteluun + saada tietoa paikallisesta yhdistystoiminnasta
Tapahtumapäivänä: (mitä asiakas toivoo, mitä jää mieleen?)	
Saapuminen	Selkeät opasteet ja tapahtumakartta, mistä näkee mitä tapahtuu ja missä
	Asiakas huomioidaan tapahtumapaikalle saavuttaessa henkilökohtaisesti
WOW!	Tapahtumassa järjestetty kiertoajelu Huittisissa.
Nälkä, mitä ruokaa?	Tapahtumassa on ruokatarjoilua ja aikaa yhteiselle seurustelulle ruokailun lomassa
Tietoa harrastusmahdollisuuksista ja yhdistyksistä	Tapahtumassa on esillä useita eri yhdistys- ja kulttuuritoimijoita. Tapahtumaan osallistuva saa tulosteen, jossa tietoa kaikista tapahtumassa mukana olevista tahoista.
Poistuminen	Hyvät opasteet pois tapahtumasta. Tarpeeksi liikenteenohjaajia ja tilaa autoille parkkialueella.