

Asiakaspolkujen kuvaus

NOSTOT KANKAANPÄÄN
TYÖPAJASTA 15.10.2024



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: Koripallo- tapahtuma

Ennen tapahtumaa	
Miksi osallistuu?	Hyvä mainos ja video Instassa ja Tiktokissa, video tapahtumassa pyörii myös paikallistv:ssä. Jaa tapahtumaa somessa-voita lahjakortti! - AKTIIVINEN sometus ja tägäilyt @ #
	Seutulehdessä buffijuttu, jonka vanhemmat bongaavat. Kannustavat lähtemään mukaan
Tapahtumapäivänä: (mitä asiakas toivoo, mitä jää mieleen?)	
Saapuminen ja juonto	Paikallisia julkkiksia juontamassa ja selostamassa pelejä
Oheistoimintaa, arvontaa ja muuta kivaa	Keksi nimi joukkueellesi ja voita palkinto, erilaisia kisailuja kaiken ikäisille
WOW!	Someseinä, jossa voi kuvauttaa itsensä koripallojulkkiksen kanssa. Tubettajia myös paikalla
Nälkä, mitä ruokaa?	Limua, hodareita, makkaraa, makeisia ja muita nuorien suosimia tuotteita. (Paikkamaksut myyjiltä). Hengailualue, jossa voi syödä yms.
Extraa	Pelit striimataan suorana Kankaanpään seudun ja Seutuverkon toimesta - AKTIIVINEN sometus ja tägäilyt @ #
Poistuminen ja jatkot	Finaalipelit lamppujen loisteessa. Jatkot täysikäisille Siilissä. Tapahtumaan kannustetaan tulemaan pyörällä tai jalan -> ei ruuhkia

LAPSIPERHEET: Fröbelin Palikat Veneskosken kesäteatterilla

Ennen tapahtumaa	
Tapahtuman tavoite – miksi osallistua?	Houkutteleva mainos Facebookissa. Tapahtumassa myös arvonta, joka kiinnostaa.
	Tapahtumamainoksia näkyvillä myös kaupoissa, koulukeskuksella, liikuntakeskuksella jne.
Tapahtumapäivänä: (mitä asiakas toivoo, mitä jää mieleen?)	
Saapuminen	Selkeät opasteet isolta tieltä ja hyvä liikenteenohjaus. Henkilökuntahost ottamassa vastaan "staff" tv-paita päällä
	Sujuva lipunmyynti, jossa huomioidaan eri maksutavat, ePassi, Smartum jne.
Haava sormeen!	EA-piste lähellä. Tapahtumassa muutenkin hyvät opasteet Wc, kahvio, lastenhoituhuone
Nälkä, mitä ruokaa?	Tarjonnassa huomioitu lasten mieltymykset ja aikuisille kahvia + suolaista. Kahvion läheisyydessä käsienpesupiste
Oheisohjelmaa + hyvä kuulutus	Valokuvausseinä #veneskoskenkesäteatteri. Someta ja voita Fröbelin palikat-tuotteita. OP sponsorina mahdollistaa onnenpyörän. Kuulutus ennen konsertin alkua selkeästi kaikille.
Poistuminen	Hyvät opasteet pois tapahtumasta. Host portilla opastamassa ja kiittämässä osallistujia. Tulevat tapahtumat nähtävillä poistuttaessa. Tarpeeksi liikenteenohjaajia ja tilaa autoille parkkialueella.

ASIAKASPOLKU LAPSIERHEET Fröbelin palikat Veneskojen Kesälehterilla

- face / instamainos - mainosbudjetit
- julisteet - kaupat
 - Liikuntakeskus
 - Koulukeskus / kirjasto
- houkuttelua mainos
- arvonno - ilmaisilput
- päätös osallistua

Perhe 32 v. äiti ja isä, lapset 4 ja 6 v.

- Jaapumisen paikalle - opastus isoilta kelta
 - opastett liikenteen ohjaus
- ~~Host~~ - fröbelin lipun myyntipiste - Cast / kortti / epass?
- Host - fröbelin palikat paidassa opastamassa heti lipun myynnin jälkeen.
 - näkuväit kyltit - wc, kahvio, jne.
 - ↳ lastenhuone
- Lapelle haavassimeen - EA - PISTE! - rohvelit
- Kahvio - huomioitu lapset: psätelö, pillinapen, namut
 - aiikuiset - Suolasta? - ROSKIS
 - kahvi - VÄKÄSIE / PESU
 - "lapset joutee"
- Kuvauksella # Veneskojen Kesälehterä
 - Kuvaukset → Fröbelin palikat
 - Kilpailu → paita / paita
- SPONSORI - OP - onnen pyörä - ~~omistettu~~
- Konsertti - katettu katsomo - ~~etäkänessä~~
 - esteetön katsomo
 - ROSKIS / Pullonpalautus
- Poistuminen - Host portilla kiittää / opastaa
- parkkipaikalla ohjaus "varalla"

Fröbelin palikat

SENIORIT: Hengitys- yhdistyksen 100 v –juhla senioreille

Ennen tapahtumaa	
Päätös osallistua	Tieto juhlasta lehti-ilmoituksesta, jäsentiedotteesta, sähköpostilla tai kaupungin tapahtumakalenterista
	Hyvä esiintyjä houkuttelee osallistumaan
Tapahtumapäivänä: (mitä asiakas toivoo, mitä jää mieleen?)	
Saapuminen	Ennen tapahtumaa saatu tuloinfo helpottaa(jossa kartat, info parkista ja saapumisesta). Selkeät kyltit ulkona ja esteetön kulkeminen sisälle.
	Asiakas huomioidaan tapahtumapaikalle saavuttaessa henkilökohtaisesti. Narikassa vastaanottaja ja tuoli kenkienvaihtamista varten.
WOW!	Hyvissääjoin saapuville ns. esiohjelmaa; arpajaisia, yhteisöllistä tekemistä ja trubaduuri kahvilassa Yhteistyö kaupungin kanssa: musiikkiopiston / taidekoulun opiskelijat mukana tuottamassa ohjelmaa aulaan/kahvioon
Juhla	Historiikki kuvina pyörii näytöllä ennen ohjelman alkua. Lyhyt puhe, pääesiintyjä ja yhteistä puhetta.
Poistuminen	Voi ottaa lahjan mukaan lähtiessä. Avustajia saatavilla narikassa. Selkeät väylät poistumiseen.
Jälkityöt (ei näy osallistujalle)	Loppupalaveri ja jälkisiivous

Senioreiden tapahtuma

- Hengitys yhdistyksen 100. juhla
- suunnitellaan kokouskissa
 - hallitus tiiminä
 - juhlasuunnitelma
 - haetaan avustajia Hyte, kaupunki, liitolta

- Ennen tapahtumaa
- lenoi-ilmoitus, jäsen tiedote, tekstit, posti
 - kaupungin sivut
 - esiintyjistä tiedottaminen
 - esite/juliste mitä/missä/milloin
 - paikka/järjestelyt
 - kuka hoitaisi puhuttelun
 - kyltit ulkona saakka
 - esteettömyys pyörätuoli/tolkkuri/indukto/wc
 - Tapio äänimies/tilakäyttövoro
 - tuloinfo (parkki)
 - kutsut - liiton edustaja - lentäväki
 - vastuu

Senioreiden tapahtuma

