

Työkirja 11: Näin rakennat pitkäaikaisen B2B-asiakassuhteen — tekoäly kumppanisi tukena

VAIHE 11.1: ONBOARDING — ASIAKKUUDEN KÄYNNISTÄMINEN

Mitä tässä vaiheessa tehdään

Tekoäly kirjoittaa kaikki onboarding-viestit valmiiksi ja rakentaa ensimmäisten viikkojen suunnitelman. Tämä vaihe aktivoituu heti kaupan vahvistumisen jälkeen — ei projektin alkaessa.

Miksi tämä on tärkeää

Asiakas on epävarmimmillaan juuri kaupan tehtyään. Hän miettii tekikö oikean päätöksen. Nopea, lämmin ja konkreettinen aloitus poistaa epävarmuuden ja vahvistaa päätöksen. Hidas tai epäselvä aloitus herättää epäilyksen jota on vaikea poistaa myöhemmin. Tervetuloviesti lähtee tunnin sisällä kaupan synnyttyä. Odotusten hallintadokumentti estää väärinkäsitykset. Ensimmäisen viikon tarkistusviesti osoittaa että pidät huolta.

Täytä heti kaupan vahvistumisen jälkeen

- Asiakkaan nimi, yritys ja rooli: [TÄYTÄ TÄHÄN]
- Mitä ostettiin — palvelun sisältö lyhyesti: [TÄYTÄ TÄHÄN]
- Toimitusaikataulu ja ensimmäiset konkreettiset askeleet: [TÄYTÄ TÄHÄN]
- Kuka vastaa asiakkuudesta toimittajan puolelta — nimi ja yhteystieto: [TÄYTÄ TÄHÄN]
- Mikä on asiakkaan tärkein huoli tai odotus jonka hän mainitsi: [TÄYTÄ TÄHÄN tai "ei mainittu"]

KEHOITE TEKÖÄLYLLE (KOPIOI JA TÄYDENNÄ)

Toimit B2B-asiakkuuden käynnistämisen asiantuntijana. Kirjoita kaikki onboarding-viestit valmiiksi käytettävässä muodossa. Kirjoita tekstit — älä selitä rakennetta. Älä pyydä lisätietoja.

Aiemmat vaiheet: jos olemme samassa keskustelussa tai käytät Claude Projectsia, viittaa B2B-brändikirjaan (Työkirja 2, Vaihe 2.6) ja tarjoukseen (Työkirja 10, Vaihe 10.1) suoraan. Jos aloitat uuden keskustelun, liitä ne tähän ennen asiakkuuden tietoja.

ASIAKKUUDEN TIEDOT:

- Asiakkaan nimi, yritys ja rooli: [TÄYTÄ TÄHÄN]
- Mitä ostettiin: [TÄYTÄ TÄHÄN]
- Toimitusaikataulu ja ensimmäiset askeleet: [TÄYTÄ TÄHÄN]
- Vastuuhenkilö toimittajan puolelta: [TÄYTÄ TÄHÄN]
- Asiakkaan tärkein huoli tai odotus: [TÄYTÄ TÄHÄN]

TEHTÄVÄSI — KIRJOITA NELJÄ VIESTIÄ JA YKSI DOKUMENTTI:

Tervetuloviesti — lähtee tunnin sisällä kaupan synnyttyä — lämmin mutta ammattimainen. Vahvistaa mitä sovittiin, kertoo mitä tapahtuu seuraavaksi ja millä aikataululla, antaa suoran yhteystiedon kysymyksille. Enintään seitsemän lausetta. Ei ylenpalttista innostusta — rauhallinen varmuus että asiakas teki hyvän päätöksen.

Odotusten hallintadokumentti — lyhyt yhden sivun dokumentti joka lähetetään tervetuloviestin liitteenä tai seuraavana päivänä. Sisältää: mitä tehdään ja millä aikataululla, mitä asiakas tekee ja mitä toimittaja tekee, mitä ei sisälly ja miten toimitaan jos tulee muutostarpeita, yhteystieto kysymyksille ja palaverikäytäntö. Selkeys tässä vaiheessa estää turhautumiset myöhemmin.

Ensimmäisen viikon tarkistusviesti — +5–7 päivää — lyhyt ja konkreettinen. Kysyy onko kaikki lähtenyt hyvin käyntiin, tarkistaa onko herännyt kysymyksiä ja vahvistaa seuraavan askeleen. Kaksi tai kolme lausetta — ei pitkä sähköposti, vaan merkki siitä että pidät huolta.

Kahden viikon palauteviesti — +14 päivää — hieman pidempi. Kysyy miten ensimmäiset viikot ovat sujuneet, pyytää konkreettista palautetta siitä onko odotukset täyttyneet ja avaa oven mahdollisille muutostarpeille. Enintään viisi lausetta. Loppuun lyhyt kysymys joka ohjaa seuraavaan katsaukseen tai tapaamiseen.

Onboarding-tarkistuslista itselle — kaikki toimenpiteet ensimmäisten neljän viikon aikana aikajärjestyksessä. Jokaiselle toimenpiteelle: mitä tehdään, kuka tekee ja mihin mennessä. Tämä on se dokumentti joka varmistaa ettei mikään jää tekemättä kiireessä.
