



# Tunteet arvonluojana

- Digitaalisuus?

HANKE RAHOITETAAN OSANA EUROOPAN UNIONIN COVID-19-PANDEMIAN JOHDOSTA TOTEUTTAMIA TOIMIA.

 LAB University of Applied Sciences

 TURKU AMK  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

 European Union

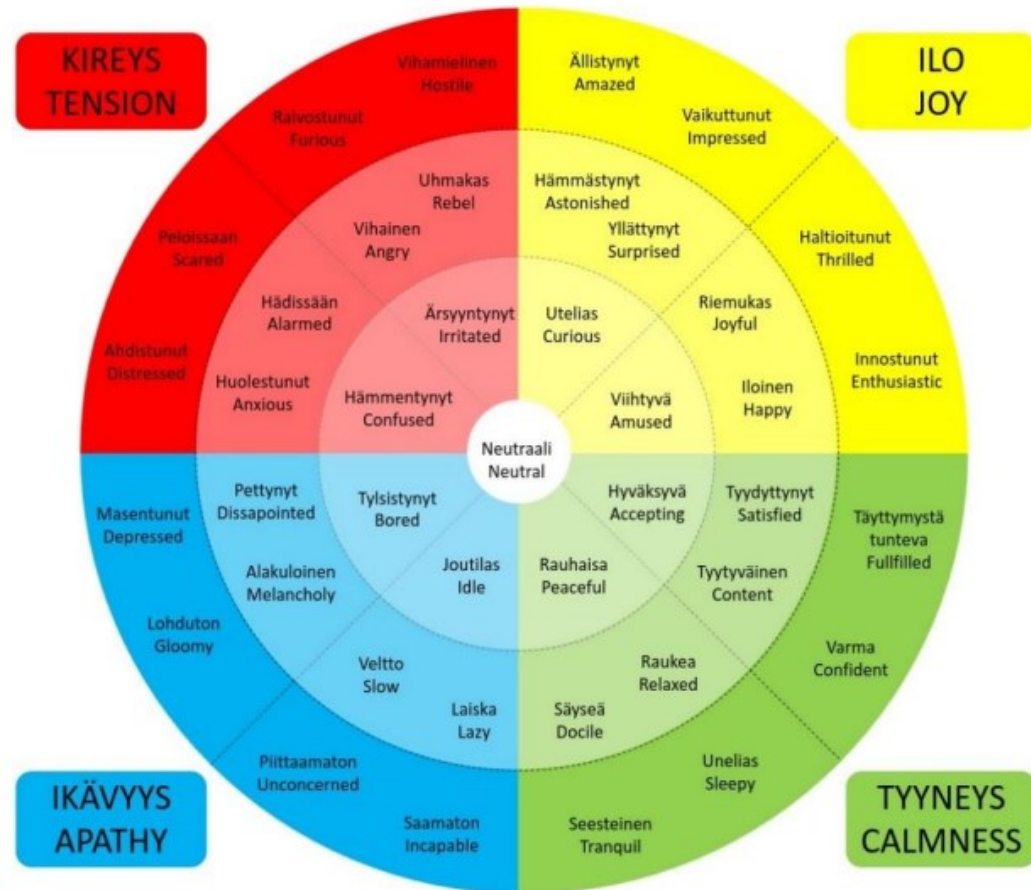
Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014-2020

 PALLAT-HÄMEEN LITTO

 VARSINAIS-SUOMEN LITTO  
EGENTLIGA FINLANDS FÖRBUND  
REGIONAL COUNCIL OF SOUTHWEST FINLAND

# Nykytila-analyysi: **Tunteet ja nautinto**

- **2/3** asiakaskokemuksesta muodostuu tunteista
- **Elämisyhteiskunta-> sosiaalinen elämys**
- **Tunteet tarttuvat**
- **Lojaalisuus & suosittelu**
- **Digitaalisuus?**



## Case: eläinavusteiset matkailupalvelut

- Ihmisten eläinten välinen vuorovaikutuksen merkitys kasvanut pandemian aikana
- Vuorovaikutus vähentää stressiä ja luo positiivisia tunnetiloja





# Asiakaspolku

Tietoisuus

Kiinnostus

Harkinta

Osto

Lojaalius

Suosittelu

Ulkoinen ostopolku

Sisäinen ostopolku

Palvelukokemus



Tunnistus

Toiminta

Ajatukset

Tunteet



# Ideoita digitalisaation hyödyntämiseksi osana asiakaspolkua.

- Verkkokoulutuksia eläinten hoitoon tai esimerkiksi tallikäyttämiseen liittyen
- Virtuaalijoogaa eläinten kanssa
- Livestream eläinten päivästä
- Eläinten etäsilittäminen esimerkiksi vanhuksille
- Eläinsimulaatiot ja pelit, QR-koodien hyödyntäminen
- Virtuaalilemmikki
- Musiikinsoittoa ja –laulua eläimille virtuaalisesti
- VR –lasit ja lisätyn todellisuuden (AR) hyödyntäminen
- Eläinten hyvinvoinnin huomioiminen digitaalisen mittauksen avulla
- QR-koodeja tilalla esim. oppilasryhmiä varten

# Työpaja

- Jakaudutaan 3hengen ryhmiin
- Kukin mieltii polun vaiheita valisemansa yrityksen näkökulmasta
- Muistkaa digitaalisuus, palvelu kokonaan etänä, tai kokemus paikan päällä ja digitaalisuus huomioiden
- 20min ja keskustelut

*People will forget what  
you said, people will  
forget what you did,  
but people will never  
forget how you make  
them feel*

*-Maya Angelou*





”

**Smile and the  
world smiles  
with you**

