

Confidential

Asiakaskokemuksella myyntiä

Markkinoinnin ja -palveluiden kehitys matkailutoimialalla

Vanessa Lehtinen, VR-Yhtymä

Päivän aiheet

VR:n markkinointi – miten meillä tehdään?

Miten voisimme tehdä yhdessä enemmän?



+26 %

lisää matkoja
markkinaehtoisessa
kaukoliikenteessä

-25 %

alhaisempi hintataso
kotimaan kauko-
liikenteessä

+17 %

lisää paikkoja nopeassa
kaukoliikenteessä

235M €

Investointeja
uuteen kalustoon
2015 - 2019

**Yli 1000 juna- &
n. 5 400
bussivuoroa**
liikenteessä
päivittäin



Asiakaskokemus rakentuu jokaisessa kohtaamisessa asiakkaan ja meidän välillämme, tapahtuipa se sitten junassa, somessa tai sovelluksessa.

Se, miten asiakas kokee, näkee ja tuntee meidät noissa kohtaamisissa luo mielikuvaa arvosta, josta syntyy **brändi**.

Brändi

kun onnistumme,
näin meistä ajatellaan

Ihana VR 

Tekee minut iloiseksi

Ymmärtää minua ja tarpeitani

Selkeä ja käytettävä

Toimii luotettavasti

**Myös markkinointi on
asiakaskokemuksen kehittämistä
ja se rakentuu
asiakasymmärrykselle**

Mitkä motivaatiot matkustamisen taustalla?

Elämys

-seikkailu

Hyöty

- ajan optimointi
- mukavuus

Suoritus

- hinta
- etäisyys

A young boy with short brown hair, wearing a teal hoodie and blue jeans, is sitting in a green car seat. He is looking down at a small, fluffy white dog with brown patches on its head and ears, which is sitting on his lap. The dog is wearing a brown collar with a metal ring. The background shows the interior of a car with a window looking out onto a bright, outdoor scene.

**Aikaa
yhteisellä
matkalla**

A young boy with short brown hair, wearing a teal hoodie and blue jeans, is sitting on a green train seat. He is looking down at a small white and brown dog sitting on his lap. The dog is looking out the window. The background shows the interior of a train car with other seats and windows.

Vapaa aika

- Päiväseikkailu & lähimatkailu

Työaika

- Tehty junassa

”Uusi aika”

- Myyntikoneuudistukset

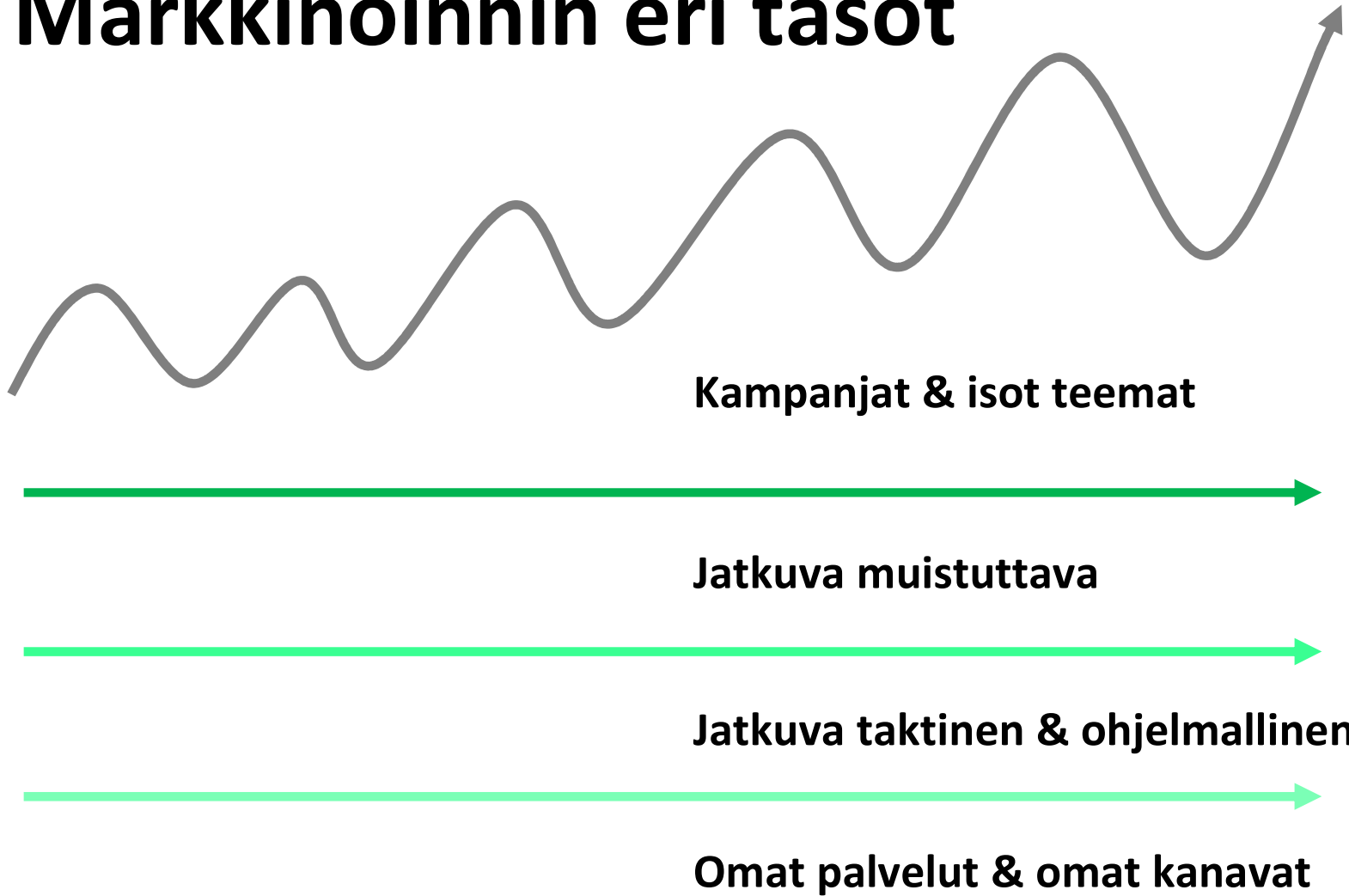
Huomion herättämistä Tavoittavuus & tunnettuus

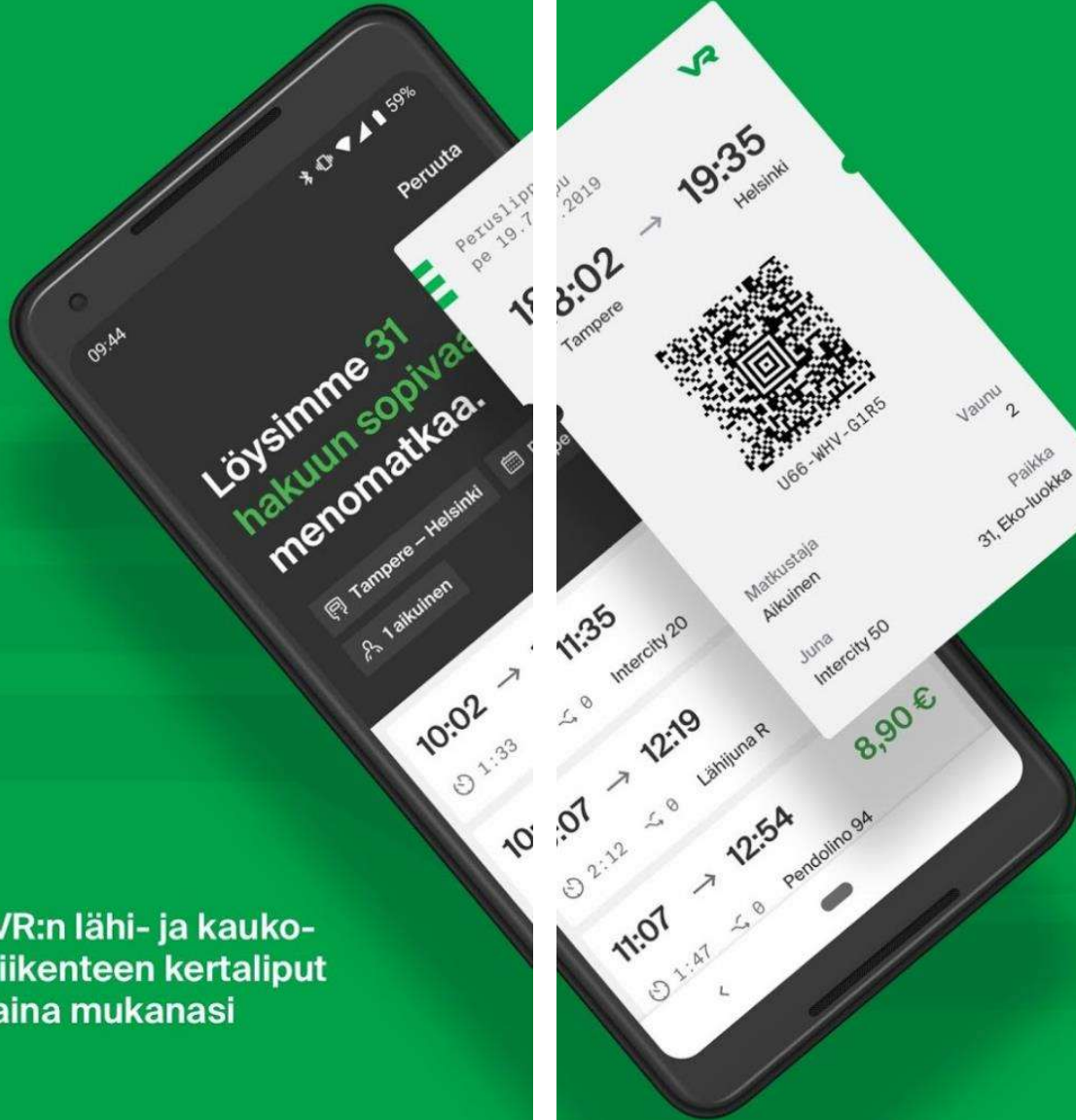
Innostuksen tartuttamista Halukkuus valita juna eli preferenssi

Aktivointia ja osallistamista Palveluiden käyttömäärät

Myyntiä Eurot & matkamäärät

Markkinoinnin eri tasot





VR:n lähi- ja kaukoliikenteen kertaliput aina mukana

Matkustajan henkilökohtainen matkakumppani

Kaikki varaukset

06:00

Tampere



1:36

07:36

Helsinki

Viestit



Olet saapunut Riihimäelle!



Lippusi on voimassa 9 min

Lipuntarkastus



Varaa



Matkani



Profiili



Palaute



Varaa



Matkani



Viestit



Profiili

Etu!

Sovelluksen käyttäjälle toinen kahvi kaupan päälle!



Kurkkaa etu →

UUTTA!

Osta myös yhteys asemalle



Julkinen liikenne >



Taxi >



Oma auto parkkiin >

06:00 Turku



Pendolino 166 >

1:36

2 pysähdystä <>

21,00 €

07:36 Helsinki

UUTTA!

Lisää matkaasi jatkoyhteys



Julkinen liikenne >



Taxi >



Vuokra-auto >

A wide, shallow body of water, possibly a lagoon or a large tidal flat, reflects the sky. The water is a mix of blue and brown, with ripples across its surface. In the background, a sandy beach is visible, topped with a line of tall, dry grasses. A small, dark structure, possibly a tower or a building, stands on the beach in the distance. The sky is a clear, bright blue with a few wispy clouds.

**Minne mennä?
Vr.fi inspiroi**

Jutellaan!

@vanessalehtinen