

NINA BROSTRÖM, KRISTIINA PALMGREN, SATU VÄKIPARTA

LUKSUS

SUOMALAINEN OSAAMINEN KILPAILUETUNA

Alma Talent
Helsinki 2016

COPYRIGHT © 2016 TALENTUM MEDIA OY JA TEKIJÄT

ISBN: 978-952-14-2692-6

ISBN: 978-952-14-2693-3 (SÄHKÖKIRJA)

ISBN: 978-952-14-2694-0 (VERKKOKIRJA)

ULKOASU: MARJAANA VIRTÄ

TAITTO: TARU TARVAINEN

PAINO: BALTO PRINT 2016 LIETTUA

ANNA PALAUTETTA KIRJASTA: PROTOIMITUS@ALMAMEDIA.FI

SISÄLLYS

Johdanto	7
1 Mitä luksus on	9
Markkinat	13
Käyttäjät	18
Superrikkaat perinteisinä luksuksen käyttäjinä ja näyttäjinä	21
Hybridikäyttäjät muuttivat luksusmarkkinat perin pohjin.....	29
Turisti ostaa luksusta	35
2 Suomalainen luksus on erilaista	41
Suomalaisella luksuksella riittää potentiaalisia asiakkaita	43
Maantieteellinen asiakaspotentiaali.....	46
<i>Eurooppa</i>	46
<i>Aasia</i>	47
<i>Amerikka</i>	51
<i>Afrikka</i>	54
<i>Muut (Intia, Läbi-itä, Latinalainen Amerikka)</i>	56
3 Liiketoiminnan virittäminen kohti luksustasoa	63
Palvelubaletti: hyvistä palveluelämyksistä kohti loistavia	63
Osaamisen korkea laatu.....	65
<i>Tunne tuotteesi</i>	66
<i>Tunne asiakkaasi</i>	67
<i>Tunne henkilöstösi</i>	71
Luksuspalveluasenne	73
Luksuskokemus	75
<i>Asiakkaan kohtaaminen</i>	76
<i>Aistielämykset</i>	77
”Mokaa ja yllätä” -prosessi	78

<i>Ennaltaehkäisy</i>	79
<i>Asiakaspalvelutilanne</i>	80
<i>Jälkikäteen</i>	80
4 Tavoita heidät – kanavat ja keinot puhutella luksusasiakkaita	85
Palvelun kontaktipisteet ja yhteyskanavat.....	85
Brändistä wow-tarinaa	90
Kuinka wow-tarinaa rakennetaan?	93
Kuka kertoo tarinaa?	96
Tarinapolulla kohti parasta asiakaskokemusta	98
Luksus digiaikana	99
Kun asiakkaasta tuli kuningas.....	103
Tulevaisuuden trendit.....	107
5 Luksusliiketoiminnasta uutta vauhtia ja mahdollisuuksia	115
Suomalaisten vahvuuksia	117
<i>Luksustavarat</i>	119
<i>Luksuspalvelut</i>	120
Suomalaisten haasteita	121
Suomalaisen luksuksen potentiaali	125
Luonto on Suomen valttikortti	127
Yksityisyyden ja kiireettömyyden elämys.....	130
Matkailu	131
Risteilyturismi Helsingissä	139
Terveysturismi.....	141
Muita ajatuksia haudottavaksi	143
Kiitokset	151
Kirjoittajaesittelyt	153
Lähteet	155