



VINKKI BUSINEKSEN KEHITTÄMISEEN:

# Kysy asiantuntijalta

Hokutteleva bonusjärjestelmä ja osamaksumahdollisuus ovat tuoneet lisää asiakkaita ja pitäneet Noa Noan yrittäjän Marianne Luukkosen ja myyjän Annu Soinisen kiireisinä.

Noa Noan yrittäjät saivat asiantuntijan avulla liikevaihdon nousuun ja asiakkaat palaamaan yhä uudestaan.

Noa Noa on kahden tarmokkaan naisen vetämä naisten ja lasten vaatteiden erikoisliike Helsingin keskustassa. Yrittäjät **Marianne Luukkonen** ja **Anja Palkonen** ovat muotikaupan asiantuntijoita, liiketoiminnan asiantuntemusta he hankkivat sen osajilta.

Yritys otti heti toimintaa aloittaessaan käyttöönsä SKJ Citykassa -järjestelmän. Sen toimitti Myymälätieto Oy, jonka asiantuntijasta **Jukka Miinalaisesta** on tullut yrittäjän tuki kaikenlaisissa liiketoiminnan pulmatilanteissa ja kehitysjatusten pallottelussa.

– Kynnyksemme ottaa Jukkaan yhteyttä on hyvin matala. Olemme oppineet, että on paljon tuloksellisempaa kysyä asiantuntijalta, kuin miettiä asioita pelkästään omassa porukassa, Palkonen sanoo.

Miinalainen ottaa haasteet mielellään vastaan. – Ulkopuolinen näkee asiat monesti laajemmin ja eri näkökulmasta kuin yrittäjä, joka helposti jämähtää tuttuihin kuvioihin arkirutiinien kanssa painiskellessaan, hän tietää.

SKJ Business -järjestelmä on käytössä yli 3 000 yrityksessä, ja muotikauppa yksi tärkeimmistä toimialoista. Myymälätieto on SKJ:n asiantuntija yhteistyössä Muotikaupan Liiton jäsenyritysten kanssa. Miinalainen on yrittäjien kanssa käymässä

keskusteluissa huomannut, että useimmat heistä painiskelevat samojen ongelmien ja ajatusten kanssa.

– Yrittäjistä jokin asia saattaa tuntua ylitysepääsemättömän vaikealta, mutta ongelma onkin usein ratkaistu jo muualla. Silloin on olemassa valmis ratkaisumalli, joka sovelletaan yrityksen tarpeisiin. Hyvin harvoin tulee eteen ongelmia, joita ei olisi selvitetty jo muualla, Miinalainen kertoo.

### OSAMAKSU SAI OSTOKSET KASVUUN

Noa Noan yrittäjät ovat oppineet, että Miinalaiseen voi olla yhteydessä muutenkin kuin liiketoimintajärjestelmään liittyvissä asioissa. Niinpä kun he totesivat, että yrityksen talous tarvitsee lisää potkua, he tarttuivat puhelimeen ja soittivat Miinalaiselle.

– Heitimme Jukalle ajatuksia ja hän otti kopin. Sitten alkoi tapahtua, Palkonen kertoo.

Keskusteluissa luotiin kaksijakoinen strategia: liikevaihto pitää saada kasvuun ja vanhat asiakkaat palaamaan uudestaan.

Ensimmäiseksi yrityksessä otettiin syyskuussa käyttöön saumattomasti kassajärjestelmään integroitava Payport-osamaksujärjestelmä.

– Sen vaikutus alkoi näkyä heti kertaostosten kasvuna. Kun asiakas kuulee saavansa korotonta maksuaikaa jopa kaksi kuukautta, hän nappaa mukaansa vielä toisenkin paitapuseron, Palkonen sanoo.

Hänen mukaansa kasvaneet kertaostokset ovat näkyneet etenkin asiakasilloissa. Noa Noa kutsuu kanta-asiakkaansa aina sesongin alussa tutustumaan uusiin trendeihin ja saamaan pukeutumisneuvontaa.

Payport-osamaksujärjestelmä on sekä kauppiaan että asiakkaan kannalta vaivaton ja nopea. Kun asiakas haluaa tehdä osamaksusopimuksen, myyjä naputtelee hänen tietonsa kassaan. Järjestelmä tarkistaa asiakkaan luottotiedot ja päätös tulee muutamassa sekunnissa. Asiakas kuittaa sopimuksen allekirjoituksellaan ja kauppa on sillä selvä.

– Yrittäjän kannalta järjestelmä on täysin riskitön. Kolmen vuorokauden kuluttua tapahtumasta rahat tulevat yrityksen tilille ja mahdolliset luottotappiot jäävät rahoitusyhtiön kannettaviksi, Palkonen kertoo.

### BONUS HOUKUTTELEE ASIAKKAAT TAKAISIN

Noa Noan syksyllä käyttöön ottama bonusjärjestelmä on Palkosen mukaan ollut vielä osamaksujärjestelmääkin suurempi menestys.

– Se on ollut aivan järkyttävän hyvä! hän huokaa. Noa Noan yrittäjät ja Miinalainen miettivät keinoja saada asiakkaat palaamaan myymälään uudelleen ja uudelleen. Ajatuksia palloiteltiin muutama viikko ja lopulta päätettiin ottaa käyttöön omanlainen bonusjärjestelmä.

Järjestelmä on hyvin yksinkertainen. Kun asiakas liittyy kanta-asiakkaaksi, hän saa jokaisesta 30 euron ostoksesta yhden pisteen. Kun pisteitä on koossa viisi, asiakkaan ostotilille solahtaa kuusi euroa. Asiakas voi käyttää kertyneet bonukset heti tai kerätä niitä tililleen enemmän. Järjestelmä koukuttaa asiakkaan tehokkaasti: tottahan asiakas palaa liikkeeseen, jossa hänellä on rahaa tilillä – ja käyttää bonukset uuteen ostokseen.

– 97 prosenttia asiakkaista on halunnut liittyä kanta-asiakkaaksemme. Vajaassa kolmessa kuukaudessa olemme saaneet 1 300 uutta kanta-asiakasta, ja me olemme vasta alussa, Palkonen kertoo tyytyväisenä.

Bonusjärjestelmä on niin asiakkaan kuin kauppiaan kannalta helppo käyttää. Asiakkaan tietojen vieni järjestelmään käden käänteessä. Asiakas ei tarvitse erillistä kanta-asiakaskorttia, vaan hänet tunnistetaan kassan viivakoodilukijalla kela-, ajotai henkilökortista.

### JÄRJESTELMÄ SISÄLTÄÄ MONIA MAHDOLLISUUKSIA

Noa Noan myymälässä käy EU:n ulkopuoleltakin tulevia matkailijoita, jotka tekevät verovapaita ostoksia. Suunnitelmissa on ollut ottaa käyttöön SKJ:n järjestelmään täysin integroitava Global Blue tax free -järjestelmä. Hanke on nyt kuitenkin siirretty toistaiseksi hyllylle, koska venäläisten asiakkaiden määrä on romahtanut. Palkosen mukaan järjestelmän käyttöönottoa harkitaan taas, kun tilanne normalisoituu.

Global Blue nopeuttaa verovapaata myyntiä kassalla huomattavasti, mikä estää jonon muodostumista. Asiakkaan tiedot

## *SKJ Business -järjestelmästä voidaan raportoida myyntitietoja tuotteen koon ja värin tarkkuudella.*

naputellaan kassaan ja järjestelmä tarkistaa tiedot, minkä jälkeen kassa tulostaa kuitin ja tax free -lomakkeen. Perinteiseen tax free -lomakkeiden käsintäyttöön verrattuna aikaa säästyy tuntuvasti.

Noa Noalla on ollut jonkin aikaa SKJ:n järjestelmään integroitu verkkokauppa. Palkonen kiittelee sen toiminnallisuutta ja helppoa käytettävyyttä kauppiainkin kannalta. Kun uusi tuote lisätään SKJ:n järjestelmään, se näkyy saman tien niin myymälän saldossa kuin verkkokaupassa kuvineen ja muine tietoineen.

Noa Noan yrittäjät ovat erittäin tyytyväisiä Citykassa-järjestelmään. Palkonen kiittelee etenkin sen monipuolisia raportointimahdollisuuksia tuotteiden koon ja värin tarkkuudella. Myös esimerkiksi inventointi sujuu järjestelmän avulla kivutta pari kertaa vuodessa viivakoodinlukijan avulla.

SKJ Business -järjestelmä koostuu ohjelmamoduuleista. Yrittäjä voi hankkia aluksi Citykassa-perusversion ja lisätä siihen toiminnallisuuksia myöhemmin tarpeen mukaan. Citykassaan sisältyy jo monipuolinen ohjelmisto. Sillä voidaan hoitaa kaikki liiketoiminnan perustoiminnot kuten ostot, tilaukset, laskutuksen, varastohallinnan, inventaario-ominaisuuden. Pakettiin kuuluu myös laitteet tietokoneesta integroituihin maksukortinlukijoihin. Tietokonetta voi tietysti käyttää myös kaikkeen muuhun, kuten sähköpostien hoitamiseen ja netissä surfaamiseen.

Lisätietoja:

Myymälätieto Oy. Jukka Miinalainen,  
puh. 050 361 8000

SKJ Oy. Jouni Hyttinen,  
puh. 050 057 0546

Teksti: Lasse Talvitie