

OMXH 16:16 <b>+0.18%</b> 11378.08	Nousijat Cargotec +8.65 % Konecranes +7.64 % Privanet Group +5.84 % CapMan +5.82 %	Laskijat Basware -6.03 % Loudspring -4.69 % Sotkamo Silver -2.67 % Talenom -2.67 %	16:02 Pääkirjoitus <b>Suomen on ratkaistava alkoholin etämyyntisotku</b> 05:00 POLITTIKKA	Kolumni <b>Suruton velanotto ei vaadi johtajan taitoja</b> 05:00 POLITTIKKA	Lataa Kauppalehden sovellus <b>Lataa</b>
---	--	--	--	---	---



TILAAJILLE

## Tutkija ennustaa pandemian helpottaessa suurta ryntäystä kivijalkakauppoihin - "Asiakas odottaa elämyksiä ja palvelua jatkossakin"

3.2.2021 16:00 YRITTÄMINEN KAUPPA TIEDE



**Kivijalkaa tarvitaan.** Samankaltainen kokemus yrityksestä kivijalassa ja verkkokaupassa on tärkeää, painottaa kuluttajien nettikäyttäytymistä tutkiva Jussi Nyrhinen. KUVA: SINI IHANAINEN-ALANKO

Kivijalka ja verkkokauppa tukevat toisiaan ja tulevaisuudessa yritykset tarvitsevat molempia, sanoo verkkokauppaa tutkinut Jussi Nyrhinen Jyväskylän yliopistosta.

f t in ✉ 📌 Tilaja, lahjoita juttu

Luku-aika noin 3 min

**JYVÄSKYLÄ** – ”Asiakas pettyy, jos yrityksen brändi ja laatu on erilaista verkossa kuin kivijalassa”, kertoo kuluttajien nettioitiamista tutkiva **Jussi Nyrhinen**.

Nyrhisen mukaan kivijalasta verkkokauppaan laajentavan yrityksen menestyksessä on tärkeää, että asiakas saa samankaltaisen kokemuksen eri kanavissa. Jos asiakas on tottunut hyvään palveluun kivijalassa, mutta verkossa kohtaaminen on kasvatonta ja asiakaskeistä, hän pettyy.

”Ajattelu, että puhtaasti erotellaan kivijalan ja verkkokaupan tuottoa, on vanhentunut. Molempia tarvitaan luottamuksen ja yhtenäisen asiakaskokemuksen rakentamiseen.”

Nyrhinen kertoo, kuinka verkkokaupatkin tarvitsevat fyysisiä kontakteja. Hän muistuttaa, että nettikaupan valtiat Amazon tekee jatkuvasti kokeiluja kivijalassa. Näillä se tunkeutuu kilpailijoiden alueille, luo asiakaskokemusta ja tutkii asiakkaiden tarpeita ja toiveita.

Amazon on monelle pelottava kilpailija, mutta erikoisalojen pienyrityksille se tarjoaa laajan kauppapaikan. Esimerkiksi levykauppias ei koskaan tavoittaisi kivijalassa niin laajaa yleisöä kuin Amazonin kautta.

Toisaalta isotkin brändit tarvitsevat kivijalkaa, jossa ollaan esillä. Liiketilän myynti ja kulut eivät ole suoraan laskettavissa kokonaistuottoon, sillä esillä olo muistuttaa tuotteesta.

Kivijalkaan voi tulla fiilistelemään ja hypistelemään tai kokeilemaan tuotetta, vaikka ostaisikin verkosta.

Moni iso brändi myös maksaa jälleenmyyjille siitä, että tuotteet ovat näyttävästi esillä.

Pienten yritysten vahvuutena Nyrhinen pitää hyvää asiakaspalvelua. Vahvan tunnesiteen ja sen tuoman luottamuksen jälkeen kynnys vaihtaa edullisempaan kasvaa.

”Niin umpipuolueellinen kuin myyjä onkin, hän tuntee tuotteen. Asiakas haluaa usein ostopäätöksensä tueksi tietoa, jota myyjä osaa antaa.”

### ”Asiakas odottaa elämyksiä ja palvelua jatkossakin”

Nyrhisen mukaan asiakasyhteisö on yrityksille tärkeää. Ihminen haluaa kuulua joukkoon ja jakaa kokemuksiaan.

”Muiden ihmisten läsnäolo, henkilöstön ja asiakkaiden, ruokkii laumaviettimme tarpeita ja rakentaa luottamusta.”

Nyrhinen sanoo, että vanhan ajan kyläyhteisöämyisyyttä saadaan aikaan myös sosiaalisen median alustoilla. Suomen mittakaavassa iso toimija Varustelega on Nyrhisen mukaan erityisen taitava yhteisön luoja. Yrityksen toiminta on avointa ja asiakkaat arvostavat tuotteita, mikä kasvattaa luottamusta.

”Vaikka se on ensisijaisesti verkkokauppa, heillä on hyvin voimakas asiakasyhteisö. He ovat pitäneet kaupassaan rokkifestareitakin.”

Nyrhisen mukaan korona on hoitanut pikakelauksella verkkokauppoihin siirtymisen. Ennen koronaa nettiin siirtymisen kasvuvauhti oli hiipumassa. Nyt ihmisillä on patoutuneita kohtaamistarpeita.

”Asiakas odottaa elämyksiä ja palvelua jatkossakin. Koronapandemia ei viittaa kivijalan hylkäämiseen. Toisaalta ennen nettiä vieroksuneet odottavat siellä palvelua jatkossakin.”

Laajoihin kuluttajatilastoihin perehtynyt Nyrhinen uskoo vahvasti kivijalan ja netin yhdistelmään, kunhan ne täydentävät toisiaan.

”Chatin vuoroaikutus ja asiantuntijuus vastaa harvoin kivijalkaa. Usein se neuvoo enemmän teknisissä asioissa, mutta syvempi kohtaaminen vielä puuttuu.”

Hän muistuttaa, että vaikka nuoret ovat olleet edelläkävijöitä verkko-ostoksissa, he haluavat myös kivijalkapalveluita läheltä.

Nyrhinen näkee, että koronan helpottaessa kohtaamisesta nautitaan entistä enemmän. Tämä tukee palvelualaa.

”Vaikka Kiina on hyvin erilainen yhteiskunta, pandemian helpottaessa ihmiset ovat varsinneet ostoskeskuksiin ja kaduille. Sama tullaan näkemään länsimaissakin.”

### LUE MYÖS

**Jussi Nyrhinen, 36**  
Työskentelee tutkijana Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitoksilla sekä informaatioteknologian tiedekunnassa.  
Tutkii alle 30-vuotiaiden rahankäyttöä digitalisoituneessa ympäristössä ja asiakasymmärrystä monikanavaisessa palveluympäristössä.  
Kauppätieteiden tohtori 2020, väitöskirja tarkasteli ihmisten välisiä suhteita ja sosiaalisia verkostoja digitalisoituvassa kaupassa.

**KL** Sini Ihanainen-Alanko SEURAA ARTIKKELIIN LIITTYVIÄ AIHEITA: YRITTÄMINEN KAUPPA TIEDE

### OSALLISTU KESKUSTELUUN

**Digia** KAUPALLINEN YHTEISTYÖ  
Liittykö yrityksen digiloikkaan vaaran tunnetta? Podcastissa Woikosgen Clas Palmberg

**Rinta-Joupin Autollike** KAUPALLINEN YHTEISTYÖ  
Poikkeuksellinen vuosi muutti autokauppaa – tässä vuoden 2020 trendit

**Kauppalehti**  
Tilaa aamupäivän uutiskirje  
Tilauksiin sovelletaan Alma Talentin käyttöehtoja ja tietosuojaselostetta.  
Kirjoita sähköpostiosioite  
**Tilaa**

### KL Nyt

Tärkeimmät uutiset ja terävimmät näkemykset nyt.

16:15 Futuurit ennakoivat Wall Streetin avautuvan nousuun: Dow Jones +0,2 %, S&P 500 +0,3 %, Nasdaq +0,5 %

16:10 Neste: Payment of share rewards based on the share-based incentive program as a directed share issue of own shares of the company without consideration

16:10 Neste: Osakepalkkioiden maksu osakepohjaisen kannustinjärjestelmän perusteella suunnattuna maksettomana osakeantina yhtiön omia osakkeita luovuttamalla

16:00 Suomalaisyhtiön kehityshanke osui suoraan maaliin, kun Skotlannin edustalla sattui traaginen onnettomuus

16:00 Frictape kehitti helikopterikansille omat laskeutumisvalot – HMS-valojärjestelmä tulee keväällä pakolliseksi Pohjanmerellä

15:50 Voiko EKP:n osinkoelto jatkaa syyskuun jälkeenkään? Nordean Vang-Jensen: ”Emme tarvitse heidän hyväksyntäänsä osingonmaksullemme”

VALUUTAT: Euro laskussa suhteessa dollariin

15:35 Finansi

Voiko EKP:n osinkoelto jatkaa syyskuun jälkeenkään? Nordean Vang-Jensen: ”Emme tarvitse heidän hyväksyntäänsä osingonmaksullemme”

### Luetuimmat

07:39 Nordea teki tulosparannuksen – Osinkoa luvassa odotuksia enemmän

08:10 Nokialta odotuksia paremmat luvut – osinkohanat pysyvät kiinni

10:14 Janne Savonen, 52, säästi palkastaan miljoonasalkun ja harrastaa nyt ”tonnin keräilyä” pörssissä – Päivätyönsä jättänyt sijoittaja jakaa tärppinsä vuodelle 2021

10:52 Elon Musk tviittasi hämmäntävän kuvan ja meemikrypto dogecoin singahti taas jyrkkään nousuun

05:30 Korealaismerkki uusi logonsa ja luo nahkansa – Pian jopa kolmannes myynnistä voi koostua täyssähköautoista

Näytä lisää

### Tilajaillie

16:00 Suomalaisyhtiön kehityshanke osui suoraan maaliin, kun Skotlannin edustalla sattui traaginen onnettomuus

16:00 Frictape kehitti helikopterikansille omat laskeutumisvalot – HMS-valojärjestelmä tulee keväällä pakolliseksi Pohjanmerellä

15:35 Voiko EKP:n osinkoelto jatkaa syyskuun jälkeenkään? Nordean Vang-Jensen: ”Emme tarvitse heidän hyväksyntäänsä osingonmaksullemme”

15:06 Nokia lupaa nollavuotta, mutta nähdäänkö niitä vielä lisää? – Jos ongelmat olisivat vain toteutuksessa, käänne voisi olla riipeä

14:52 Podcast: Aamiainen Jari Korkin kanssa 30.1.2021 – vieraina Erkki Liikanen

Näytä lisää

**Skanska**  
KAUPALLINEN YHTEISTYÖ  
Tarvitseeko kunnan omistaa käyttämänsä kiinteistöt?

**Kuntarahoitus**  
KAUPALLINEN YHTEISTYÖ  
Miljardit eivät pelasta hyvinvointia, jos ei ole tekijöitä

**Linnunmaa Lex – Bisneksen lait**  
KAUPALLINEN YHTEISTYÖ  
Epävarmuus syö sekä luottamuksen että tuloksen, ja nielaisee lopulta sinutkin – Luotettava tieto on pomon paras kaveri

**Bolt.Works**  
KAUPALLINEN YHTEISTYÖ  
Työvoimaa parilla klikkauksella – sovellukset mullistamassa rekrytointia

**Danske Bank**  
KAUPALLINEN YHTEISTYÖ  
Nopeuta yrityksen pankkiasiointia – Monipankkipalvelu kokoaa eri pankkien tilitiedot yhteen näkymään