



|                                     |                       |
|-------------------------------------|-----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Pro gradu -tutkielma  |
| <input type="checkbox"/>            | Lisensiaatintutkielma |
| <input type="checkbox"/>            | Väitöskirja           |

|          |   |                  |           |
|----------|---|------------------|-----------|
| Oppiaine | Johtaminen ja organisointi  | Päivämäärä       | 21.3.2005 |
| Tekijä   | Maarit Fellman  | Matrikkelinumero |           |
|          |   | Sivumäärä        | 94        |
| Otsikko  | Asiakassuhdemarkkinoinnin strateginen johtaminen<br>Case Schwarzkopf Professional |                  |           |
| Ohjaaja  | KTT Arto Suominen   |                  |           |

Tiivistelmä

Tutkielmassa selvitettiin kvantitatiivisen lomakekyselyn avulla parturi-kampaamotoimialalla toimivan tukkuliikkeen Hakanit Oy:n käyttämien asiakassuhdemarkkinoinnin strategisten toimenpiteiden merkitystä asiakaskunnalle sekä asiakassuhteen syntyyn ja sitoutumiseen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen kysymykset painottuivat parturi-kampaamoiden ammatti-aineiden käyttöön ja nimenomaan värituotemerkin valintaan liittyviin seikkoihin, koska tiettyyn värituotteeseen sitoutuminen on parturi-kampaamoliikkeessä huomattavasti kestävämpää kuin jälleenmyyntituotemerkeihin sitoutuminen. Kun parturi-kampaamoliike on valinnut käyttöönsä tietyn värituotemerkin, on muidenkin ostojen keskittäminen samaan tukkuliikkeeseen todennäköisempää. Tutkimuksessa selvitetään myös mitä etuja tai asioita kanta-asiakas arvostaa ja edellyttää tukkuliikkeeltä, jotta keskittämissopimus voisi syntyä. Tutkimuksen avulla pyritään löytämään mahdollisia uusia käytännön ideoita tai ajatuksia asiakassuhdemarkkinoinnin strategisen johtamisen välineiksi ja sen kehittämiseksi sekä resurssien mahdollisesti uudelleen suuntaamiseksi.

|               |  |
|---------------|--|
| Asiasanat     | Asiakassuhdemarkkinointi, kanta-asiakas, kanta-asiakkuus |
| Muita tietoja |  |