



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

Oppiaine	Kansainvälinen liiketoiminta	Päivämäärä	3.5.2005
Tekijä(t)	Suvi Huopainen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	91
Otsikko	Avainasiakassuhteiden johtaminen satamaorganisaatiossa		
Ohjaaja(t)	KTT Esa Stenberg KTM Harri Nieminen		

#### Tiivistelmä

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, miten avainasiakassuhteita johdetaan satamaorganisaatiossa. Avainasiakassuhteisiin keskitytään suomalaisen satamaorganisaation eli tässä tapauksessa kunnallisen satamalaitoksen näkökulmasta. Avainasiakkaat on rajattu sataman lähiasiakkaisiin eli varustamoihin, ahtaajiin, huolitsijoihin sekä kuljetusliikkeisiin. Satamaorganisaatiossa nähdään tärkeänä tutkia avainasiakassuhteiden johtamista, sillä avainasiakkailta on merkittävä vaikutus sataman toimintaan niin operatiivisesti kuin taloudellisestikin katsottuna. Aiheeseen paneudutaan kolmen osaongelman avulla: Mitä avainasiakassuhteet merkitsevät satamaorganisaatiolle, millaisia satamaorganisaation avainasiakassuhteet ovat ja mitä avainasiakassuhdeprosesseja satamaorganisaatiossa toteutetaan.

Avainasiakassuhteiden johtamisen tarkastelussa hyödynnetään Ojasalon (2001) kehittämää mallia, jossa johtamisprosessi jakautuu neljään eri kokonaisuuteen: avainasiakkaiden tunnistamiseen, avainasiakkaiden analysointiin, soveltuvien strategioiden valintaan sekä toiminnallisten resurssien kehittämiseen. Monet tutkijat (Abratt & Kelly 2002; McDonald, Rogers & Woodburn 2000; Pudney 1994) pitävät lisäksi avainasiakassuhteiden johtamisen arviointia osana avainasiakassuhdeprosesseja, joten arviointi sisällytetään osaksi avainasiakassuhteiden johtamista. Työhön haluttiin myös mukaan verkostonäkökulmaa, sillä sataman toiminnalle on tyypillistä verkostoon pohjautuva yhteistyö.

Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen tapaustutkimus, jossa pyritään kuvaamaan avainasiakassuhteiden johtamista satamaorganisaatiossa. Tutkimus suoritettiin haastattelujen avulla, joita voi kuvata puolistrukturoitujen ja teemahaastattelujen yhdistelmäksi, sillä haastattelukysymykset olivat kaikille haastateltaville osittain samoja, ja toisaalta tutkimuksen apuna käytettiin teemoja niin haastattelutilanteessa kuin aineiston analysoinnissakin. Haastatteluja tehtiin yhteensä kymmenen kappaletta, kaksi satamaorganisaation johdolle ja kahdeksan avainasiakkaiden keskuudessa.

Satamaorganisaatiossa avainasiakkaat määritetään volyymin ja yhteistyön perusteella. Avainasiakkaat ovat suhteen kehityksessä keskinäisriippuvuuden vaiheessa, sillä avainasiakassuhteet perustuvat kumppanuuteen, luottamukseen sekä molemmille osapuolille yhteisiin toimintatapoihin ja markkinointiyhteistyöhön. Satamaorganisaatio soveltaa avainasiakkaisiinsa kumppanuusstrategiaa. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että satamaorganisaatio voisi panostaa enemmän avainasiakkaiden liiketoiminnan yksityiskohtaiseen ymmärtämiseen, sisäiseen markkinointiin sekä arviointityön mittarien kehittämiseen. Lisäksi avainasiakastoimintaa selkeyttäisi avainasiakastietokannan perustaminen, johon voitaisiin systemaattisesti kirjata avainasiakassuhteisiin liittyvä informaatio.

Asiasanat	Asiakkaat, asiakkuudenhallinta, satamat
Muita tietoja	