

Laura Grönqvist

Maaseudun palvelualojen yrittäjän

ASTU

**Liiketoimintasi
tarina alkaa
tästä!**

ASIAKASLÄHTÖINEN LIIKETOIMINTA

SELKEYTÄ , SANOITA JA KEHITÄ



Digi
FRIIDU

© 2025 Laura Grönqvist / Digi Friidu. AsTu® – Asiakaslähtöisen Tuotteistamisen menetelmä on tekijänsä kehittämä ja tekijänoikeudellisesti suojattu työmenetelmä. Kaikki oikeudet pidätetään. Menetelmää ei saa kopioida, levittää tai hyödyntää kaupallisesti ilman kirjallista lupaa.

Viittausohje lukijalle ja käyttäjille

Mikäli hyödynnät AsTu-menetelmän oppeja omassa työssäsi, kehotan mainitsemaan lähteen asianmukaisesti esimerkiksi seuraavalla tavalla:

"Perustuu AsTu® – Asiakaslähtöisen Tuotteistamisen menetelmään (Laura Grönqvist / Digi Friidu, 2025), jossa sovelletaan mm. palvelumuotoilun ja tuotteistamisen alan tunnettuja tekniikoita."

Haluan tuodaan näkyvästi esille sekä oman kehitystyöni että koko toimialan arvostuksen ja monialaisen osaamisen, samalla kun kunnioitan sekä tekijänoikeuksia että asiantuntijuutta jota alaltamme löytyy.

AsTu:n arvoihin kuuluu selkeä sanaisuus, luovuuden vapaus, avoimuus ja aito välittäminen. Tämän lisäksi kunnioitus, luottamus, avoimuus antaa pohjan eettiseen sekä ammatillisesti kestävään palveluiden kehittämiseen.

© 2025 Laura Grönqvist

Kustannustoimitus: Laura Grönqvist : Digifriidu

Kannen suunnittelu: Laura Grönqvist : Digifriidu

Kustantaja: BoD · Books on Demand, Mannerheimintie 12 B, 00100 Helsinki,
bod@bod.fi

Kirjapaino: Libri Plureos GmbH, Friedensallee 273, 22763 Hampuri, Saksa

ISBN: 978-952-80-1192-7

Esipuhe

Tämä työkirja ja AsTu – Asiakaslähtöisen Liiketoiminnan ajattelumalli on omaa ammatillista kehitystyötä, jonka tavoitteena on tuoda selkeät, helposti sovellettavat tuotteistamisen ja palvelumuotoilun työkalut maaseudun pienyrittäjien sekä muiden palvelualojen mikro- ja pienyrittäjien arjen tueksi.

AsTu pohjautuu omiin kokemuksiin yrittäjyydestä, palvelualoista, asiakastyöstä. Menetelmät ja työkalut perustuvat fasilitointi menetelmiin, sekä laajasti tunnustettuihin tuotteistamisen ja palvelumuotoilun tekniikoihin.

Näitä yleisiä tekniikoita ja malleja (esim. asiakaspolun visualisointi, empatiakartta, palvelu paketointi) käytetään laajalti alan kirjallisuudessa ja koulutuksissa, ja niiden alkuperä on vaikea mainita, mutta alan arvostuksen ja ammatillisen avoimuuden hengessä, haluan korostaa etten ole näitä itse kehittänyt. Tämän kirjan ja ideologia sekä työskentelymenetelmät, koostuvat, useista alan eri lähteistä ja koulutusmateriaaleista .

Menetelmän kokonaisuus, termit ja paketointi tyyli ja soveltamisen rakenne sekä kaikki tämän kirjan/kurssin käytännönläheiset opit ovat kehitetty nimenomaan suomalaisten mikro- ja pienyrittäjien arkitodellisuuteen.

Soveltaminen, esimerkit ja kaikki oppaan materiaalit pohjaavat omakohtaiseen kokemukseeni tai avoimiin lähteisiin.

AsTu-menetelmässä yhdistyy omakohtainen yrittäjäkokemus, asiakaslähtöinen näkökulma ja useat alan vakiintuneet tekniikat, joiden juuret ovat niin kansainvälisessä kuin suomalaisessa palvelumuotoilu- ja liiketoimintaopissa. Näiden työkalujen soveltaminen AsTu-työkirjassa perustuu kuitenkin omaan kehitystyöhöni sekä eletyn elämän varrella keräämääni ymmärrykseen muotoilusta sekä maaseudun ja paikallisyhteisöjen erityispiirteistä.

Läpinäkyvyys ja eettisyys:

Tämä työkirja on saanut muotonsa ihmisen ja tekoälyn yhteistyönä. AsTu-oppaan ja kurssin, tekstit ja kuvat on rakennettu hyödyntäen tekoälyn tarjoamia työkaluja, ne helpottavat minun, lukihäiriöistä pienyrittäjää tekstin tuottamista ja ajatusten organisointia, tekoäly on myös toiminut välineinä ajattelun laajentamiseen ja luovuuden tukemiseen.

Tekoäly ei korvaa inhimillistä ymmärrystä, kokemusta tai sydäntä. Se toimii kuitenkin hiljaisena työparina, joka auttaa jäsentämään ajatuksia, muotoilemaan ideoita ja tekemään näkyväksi sen, mikä muuten saattaisi jäädä ajatuksen tasolle.

Haluan omalla toiminnallani näyttää että , maaseutu, yrittäjyys ja tekoäly voivat elää rinnakkain: kiire korvataan keskittymisellä ja data yhdistyy empatiaan, syntyy sisältöjä, jotka ovat yhtä aikaa selkeitä ja elämänmakuisia.

AsTu-työkirjan auttaa sinua oivaltamaan liiketoimintasi mahdollisuudet, niin että teknologia voi palvella ihmistä , ei hallita sitä.

Tavoitteenani on rohkaista sinua käyttämään uusia välineitä tavalla, joka sopii omaan rytmiisi ja arvoihisi.

Tässä kirjassa ja AsTu-ajattelussa, tekoäly voi olla kumppani, joka keventää taakkaasi, antaa ideoita ja vapauttaa aikaa siihen, mikä on tärkeintä: ihmisten kohtaamiseen ja oman näköisen työn tekemiseen. Tavoitteeni ei ole tyrkyttää sinulle tulevaisuutta, vaan ohjata sinua lempeästi kohti sitä muutosta joka on vääjäämättä edessä!

Tämä kirja ei ratkaise kaikkea yksin, mutta se rakentaa kanssasi prosesseja, jotka vievät yritystoimintaasi eteenpäin.

Hyödynnetyt tekniikat ja työkalut

Asiakaspolun ja palvelun kehittämisen sekä tuotteistamisen perusvälineet, joita ovat mm. asiakasymmärryksen havainnointi, palvelupolun kuvaus, arvolupauksen muotoilu ja ideoinnin fasilitointi.

Nämä työskentelymallit ja työkalut ovat laajasti alan sisällä käytettyjä yleisiä tekniikoita muotoiluajattelun ja tuotteistamisen työmenetelmiä, joita käytän tässä työskentely ja ajattelumallissa.

AsTu ei ole valmis vastaus, vaan se on kulkureitti, jonka aikana oivallukset syntyvät!

AsTu-menetelmä antaa sinulle työkaluja ja se opastaa jatkuvan kehittämisen matkalle, jolla jokaisen meistä yrittäjistä on oltava, jotta pysymme muuttuvan maailman mukana.

Kirja on räätälöity niin, että sen päätarkoitus on puhutella juuri maaseudun pienyrittäjiä palvelualalla, esimerkiksi kampaajia, hieroja, kahvilayrittäjiä, käsityöläisiä ja hyvinvointipalvelujen tarjoajia.

Työkirja sopivat parhaiten pienyrittäjille, jotka:

Toimivat maaseudulla, pienillä paikkakunnilla tai kylissä

Tarjoavat palveluita kuten hoitoja, matkailu palveluita, elämyksiä, käsityötä ja paikallisia ratkaisuja

Heille jotka kaipaavat selkeyttä, sekä näkyvyyttä ja uskallusta kertoa palvelustaan niin, että asiakas ymmärtää sen arvon heti

Maaseudun yrittäjyyttä ei voi tuotteistaa samoin kuin city-startupia. AsTu:ssa kaikki tekeminen lähtee arkisista havainnoista, yhteisön voimasta ja omasta rytmistä, ei kaavioista, exceleista tai KPI-taulukkoista.

Esipuhe	7
Hyödynnetyt tekniikat ja työkalut	10
Uuden ajan yrittäjyyttä !	18
Miksi AsTu*-ajattelu?	24
Mitä tämä kirja antaa sinulle ?	27
Mielenrauha syntyy ennakkoinnista	30
Muutoksessa on mahdollisuus !	31
Tarvitaan paikalliset olosuhteet huomioivaa politiikkaa.	33
Mitä AsTu on?	37
1. Kirja polkuna	40
2. Kirja työkalupakkina	40
Harjoitusten käyttö	41
Ensimmäinen HARJOITUS: Aloita pienesti	42
Oma yrittäjyytesi – arvot, tarina ja jaksaminen	46
Arjen todellisuus ja jaksaminen vaativat rehellisyyttä.	47
Ratkaisuja yrittäjyyden haasteisiin !	48
Oma tarinasi, mistä kaikki alkoi?	48
Harjoitus 1: Kirjasta oma tarinasi – mistä kaikki alkoi?	49
Harjoitus 2 : Arvot	51
Tehtävä : Jaksamisen tarkistuslista	53
Harjoitus 1: Arjen ongelmien tunnistaminen	54
Harjoitus 2: Oman työn tarkastelu	54
Mikä antaa energiaa ja Mikä vie energiaa.	54
Harjoitus 3 :Löydä yrityksesi ydinlupaus	56
Asiakas	58
Asiakkaasi (havainnointi, empatiakartta, persoonat)	60
Empatiakartta – astu asiakkaan saappaisiin	63
Asiakaspersoona – anna asiakkaalle kasvot	68
Harjoitus 1 : Kylän paras tyyppi – asiakaspersoona kävelyllä	69
Harjoitus 4 : Ostokäyttäytyminen (10 min)	73
Miksi asiakasymmärrys on tärkeää?	78

Asiakasymmärryksen työkalupakki:	79
Työkalu: Empatiakartta	79
Työkalu: Kylän paras tyyppi – asiakaspersoonaa kävelyllä	79
Yhteenvedo: Asiakasymmärrys ja osallistaminen	80
Yrittäjän Arki	82
Mihin aika oikeasti kuluu?	85
Harjoitus 1 : Oman arjen tunnistaminen	86
Harjoitus 2 . Löydä “nopeat voitot”	87
Prosessit – toimiiko koneisto vai kitiseekö se?	88
HARJOITUS 1 : Prosessikartoitus, sinun kolme tärkeintä prosessia	89
Digitaaliset työkalut	92
auttavatko vai hankaloittavatko ?	92
HARJOITUS 1 : Digitaalinen inventaario	94
Yhteenvedo oman ajan hallinta!	95
VERSOT – Muotoile	96
Sanoita palvelusi tuvan kielellä, suoraan asiakkaan sydämeen !	101
Työkalu- Neljä sääntöä tuvan kielelle:	103
HARJOITUS 1 : Käännä ammattikieli tuvan kieleksi	104
Arvolupaus Mikä on arvolupaus?	107
Arvolupaus yhteismarkkinoinnin hiljaisena työkaluna	109
Palvelun nimeäminen, nimi joka jää mieleen	113
Paketointi.	118
Paketointi – tee ostamisesta helppoa	119
Palvelupaketit – vaihtoehdot jotka ohjaavat	121
Paketoinnin kultaiset säännöt:	123
Hinnoittelu, mikä on tuotettu arvo, ei vain käytetyt tunnit	127
Arvo hinnoittelu tarkoittaa:	127
Konkreettinen askel:	130
Arvoperusteinen hinnoittelu	130
HARJOITUS 1: Hinta ei ole vain minuutteja	133
HARJOITUS 3: Yhteis hinnoittelun rajat (strategia)	135
Hinnoittelun tarkistuslista:	136
Neljä hinnoittelumallia pienyrittäjälle:	137
Hinnoittelun Työkalupakki:	138
HARJOITUS 1: Hinnoittele arvon mukaan	139
Hinnan sanominen ja perusteleminen : Näin teet sen vakuuttavasti	142
Arvopohjainen hinnoittelu ja paketointi malli:	144
Asiakaspolun vaiheet – tunteista toimintaan	151

Työkalu: Empatiakartta asiakaspolun pohjana	154
Kysymykset joihin pitää vastata KYLLÄ:	160
Jos yksikin vastaus on EI → tämä on seuraava kehityskohteesi.	160
Myynti - Tee myynnistä ennakoitavaa ja stressitöntä	163
Kukinta	164
Yhteenveto ja oivalluksia	172
Kuinka sitten tehdä jokaisesta kosketuspisteistä hyvä?	176
Markkinoinnin punainen lanka	181
Tee näkyväksi (markkinointi ja kanavat)	183
HARJOITUS 2: Markkinoinnin tarinaketju	186
HARJOITUS 1 : Löydä oman brändisi punainen lanka	189
Sisältö joka puhuttelee , ei myyntiä, vaan auttamista, helpottamista	197
Yhteenveto - Näkyvyys on läsnäoloa, ei huutamista	204
Yksinkertaiset mittarit – mitä kannattaa seurata	206
Kolme tasoa mittareita	206
HARJOITUS 1 : Mittarit käyttöön – yksinkertainen Excel	208
Asiakaspalaute – kultakaivos kehitykselle	210
Yhteenvetoa ja oivalluksia kehittämisestä!	215
HARJOITUS 1 : Kuukauden kehitystavoite	221
Laadi itsellesi seuraavan kuukauden kehitystavoite:	222
HARJOITUS 2 : Jaksamisen seuranta ja raja-aidat	223
Yhteenveto - Mittaa, kehitä ja pidä pyörät pyörimässä.	225
Tavoitteellisuutta lempeästi	226
Vuosisuunnitelma – "Minne haluan mennä?"	228
Kolmen vuoden visio "Millainen yritys haluan rakentaa?"	229
Rakenna polku sinne:	230
Loppusanat – Lempeästi eteenpäin	231
Pika työkalu: Omien "kultajyvien" tunnistaminen	233
– Mikä tekee sinusta sinun?	233
RETKI PAKKI – AsTu-ASKELEISIIN	239
Mitä tästä kaikesta käteen jää?	245

SLOW LIVING JA ASTU-MALLI YRITTÄJYYDESSÄ

Maaseudulla pienyrittäjän arki on usein täynnä työtä, vastuuta ja elämän monenlaista säätämistä. Aikataulut elävät, ja kiirekin on monesti omaa tekoa ei siksi, että maalla pitää juosta joka paikkaan, vaan syy piilee siinä ettei vain ole mahdollisuutta pysähtyä tai on intoa lähteä mukaan kaikkeen.

AsTu-prosessissa “Slow Living” tarkoittaa sitä, että kehittämisen tahti asetetaan sopimaan sinun arkesi keskelle. Sellaisena että se tukee jaksamista, antaa tilaa palautumiselle ja rakentaa pohjaa pitkäaikaiselle, terveelle yrittäjyydelle.

Tavoitteena ei ole juosta päättömästi kohti jotakin, vaan liikkua maltilla, mutta määrätietoisesti oikeaan suuntaan. Kohti sellaista arkea ja liiketoimintaa, joka tuntuu sinulle oikealta.

Oma taustani on yhdistelmä käytännön työtä ja luovaa suunnittelua: asiakaspalvelua, liiketoimintaa, tuotteistamista ja palvelumuotoilua.

Yrittäjyyttä olen nähnyt monesta kulmasta ja tästä syntyi halu tehdä Asiakaslähtöisen tuotteistamisen työkalu, joka toimii siellä missä sinäkin: käytännön arjessa.

Tämä ei ole: yksinyrittäjän selviytymisopas eikä pika myynnin käsikirja. Tämä on: ajattelun työkalu, selkeyden rakentaja.

Haluan luoda työkirjan avulla ajattelutapaa ja tulevaisuutta, joka nostaa pienyrittäjyyden uuteen valoon.

Tämä on sinulle, joka haluat tehdä työtäsi omilla ehdoillasi, arvojasi kunnioittaen ja ihmisen kokoisella otteella ja sillä suurella sydämellä ja asenteella jota pienyrittäjyys edellyttää Suomessa, etenkin maaseudulla.

Kun sinun yrittäjyytesi keskiössä ovat arvot, kunnioitus ja toisen kuuntelu, olet mukana rakentamassa muutosta.

Pienyrittäjyys kaipaa uudenlaista tarinaa, tarinaa jossa hyvinvointi, kestävä arki ja kannattavuus kulkevat rinnakkain. Sellaista muutosta, jossa pienyrittäjän ääni kuuluu sekä työsi merkitys nähdään laajemmin kuin vain sinun omassa arjessasi.

Sinun osaamisesi, työsi ja tapasi elää eivät ole kompromissi, uhraus tai haaste, vaan ne ovat jo arvo itsessään.

Toivon, että tämä työkalu auttaa sinua selkeyttämään suuntaasi, rohkaisee pysähtymään oman arjen äärelle ja innostaa sinua luomaan arjesta juuri sinun näköistä.

Ehkäpä tästä syntyy jotain, joka näkyy vielä laajemminkin, yhteisössasi ja sen ulkopuolella.

Maaailma muuttuu nopeammin kuin koskaan, ja jos yrittäjä vain repii itsestään lisää tunteja irti, voimat loppuvat aivan varmasti jossain vaiheessa.

AsTu- ajattelussa, olen peilannut Slow Living- ajatusta, jonka tarkoitus on tarjota vastavoimaa yrittäjän oravanpyörälle. Haluan rakentaa tapaa nähdä yrittäjyys eri tavalla, toisin kuin siitä tässä ajassa yleisesti puhutaan.

En tarkoita tällä sitä että kaikkien pitäisi istahtaa vain alas ja antaa asioiden olla, tai että se yrittäjä joka grindaa ja puskee ja tuuttaa, olisi jotenkin huonompi, vaan tarkoitan tällä sitä, että onko kovin kestävää paahtaa pitkää päivää, jättää arvot ja oma elämä toissijaisiksi, jotta voit olla yrittäjä ?

Törmäsin nettisivuun kahdesta amerikkalaisesta yrittäjä naisesta, jotka ovat aloittaneet tämän termin käytön yrittäjyydessä ja siitä innostuneena aloin kaivella ajatusmallin taustoja.

Ystäväni tekoäly, laitettiin töihin. Se löysi ajatusmallin juuret, jotka ovat ruokaan, maaseutuun ja kestävään kehitykseen pohjautuvassa italialaisessa "kansan liikkeessä" ja koska olen yhdeltä ammatiltani keittiömestari, sinua ei varmasti yllätä että ajattelun juuret löytyvät 1980-luvun Italiasta, Slow Food -liikkeestä.

Tämä on se syy miksi innostuin ajattelu mallista ja sen käytöstä yrittäjyydessä, löysin siitä oman arvomaailmani ja historiaani kosketuspisteen.

Italiassa 80-luvulla syntynyt liike, vastusti pikaruoka kulttuuria ja puolusti hyvää, puhdasta ja reilua ruokaa, jollonka laajetessa ajattelu mallista kehittyi myöhemmin koko elämää koskeva liike. Tällä ajattelulla en tarkoita kuitenkaan sitä, että vetäydytään markkinoilta, hylätään kokonaan kaupallinen ajattelumalli tai käännetään selkä markkinataloudelle ja tulevaisuudelle.

Päinvastoin , haluan että AsTu- edustaa tietoista ja harkittua kasvua. Laatua joka menee aina määrän edelle.

Tarkoitin, inhimillisyyttä tavassa tehdä asioita ja siinä hyödyssä, jonka asiakas lopulta saa.

AsTu-prosessissa Slow Living tarkoittaa sitä, että kehittämistä rakennetaan osaksi arkea niin, että se tukee yrittäjän omaa jaksamista, mahdollistaa kunnollisen palautumisen ja rakentaa pohjaa pitkäikäiselle ja terveelle yritystoiminnalle, tavoite on liikua määrätietoisesti ettenpäin kohti oikeaan suuntaa.

Elämänkokemuksen, palvelualan ammattilaisuuden ja yrittäjyyden yhdistäminen kulminoitui kun kouluttauduin ensin merkonomiksi ja sitten palvelumuotoilu ja tuotteistamisen erikoisammattitutkintoon, jossa oivalsin mitä kaikkea muotoilu ajattelulla voidaan saada aikaan.

Siksi oman yrittäjyyteni pohjaksi kasasin AsTu-ajattelun, jonka avulla haluan ennen kaikkea tuoda sen kaiken tiedon ja osaamisen mahdollisimman monen pienyrittäjän käytäntöön, sinne arkeen, jossa suomalainen pienyrittäjä elävät päivittäin omien erilaisten haasteiden kanssa.

AsTu ei ole pelkkä ajatus, sen tavoite on olla liike, joka luo uudenlaista arvostusta pienyrittäjyydelle, just niille, jotka pyörittävät tätä maata.

Tuntuuko, että yrittäjyyden arki on pelkkää selviytymistä?

Haaveiletko, että voisit rakentaa yritystoiminnastasi kannattavaa ja samalla inhimillistä sekä omannäköistä polttamatta itsesi loppuun?

Tämä kirja on juuri sinulle.

AsTu – Asiakaslähtöisen Liiketoiminnan työkirja ei ole vain yksi opas muiden joukossa. Tämä on ajattelutapa ja käytännön työkalu, joka avulla tiedät täsmälleen:

- Kenelle teet – miksi juuri sinä olet asiakkaalle se ainoa oikea valinta.
- Mikä tekee työstäsi merkityksellistä ja miten se muuttaa sekä sinun että asiakkaasi elämää.
- Mihin sinun kannattaa keskittyä ja miten karsit pois kaiken turhan.

Tämä työkirja on kuin henkilökohtainen matkaoppaasi.

Se vie sinut askel askeleelta yrityksesi juurilta aina täyteen kukintaan: asiakkaan todellisten tarpeiden ymmärtämisestä selkeiksi, helposti ostettaviksi palveluiksi.

Mukana on tosielämän esimerkkejä, oivalluttavia tehtäviä ja sitä aitoa yrittäjän arkea, josta sinun menestystarinasi rakentuu.

Nyt on aika lakata selviytymästä ja alkaa kukoistaa. Ota tämä kirja käteesi.

Astu rohkeasti polulle kohti selkeämpää arkea, vahvempaa liiketoimintaa ja selkeämpään elämään.

[Digifriidu.com](https://digifriidu.com)

