

2. Создание Customer Journey

Цель: Определить, как выглядит процесс совершения покупки с перспективы Вашего клиента.

Задача: Сформулировать цели клиента в процессе его Customer Journey (так называемом пути пользователя), а затем определить, какие действия он предпринимает на каждом этапе данного пути.

КАРТА CUSTOMER JOURNEY

Этапы	Определение потребностей	Процесс выбора	Принятие решения и покупка	Удержание клиента и формирование лояльности
1. Цели: чего клиент хочет достичь на данном этапе	Пример: Клиент хочет узнать о возможных решениях его проблемы.	Пример: Клиент хочет проверить, какие из доступных предложений наиболее эффективно решат его проблему	Пример: Клиент хочет убедиться, что сделал правильный выбор	Пример: Клиент хочет получать скидку при покупке следующих продуктов / услуг за лояльность
2. Действия: что делает клиент, чтобы достичь цели	Пример: Клиент смотрит на сайте видео о продукте	Пример: Клиент сравнивает пять наиболее интересных решений	Пример: Клиент читает отзывы на тему продукта / услуги / компании	Пример: Клиент спрашивает о скидке менеджера по продажам