

#2 Projektowanie ścieżki zakupowej klienta (tzw. Customer Journey)

Cel: Ustalenie, jak wygląda proces zakupowy z perspektywy Twojego klienta.

Zadanie: Określ cele klienta na jego ścieżce zakupowej, a następnie ustal, jakie akcje podejmuje na danym etapie customer journey.

MAPA CUSTOMER JOURNEY

Etapy	Uświadomienie potrzeby	Rozważanie rozwiązania	Podjęmowanie decyzji i zakup	Utrzymanie i budowanie lojalności
1. Cele klienta co klient chce osiągnąć na danym etapie	przykład: - klient chce poznać możliwe rozwiązania jego problemu	przykład: - klient chce sprawdzić, które z dostępnych rozwiązań, najlepiej rozwiąże jego problem	przykład: - klient chce utwierdzić się w przekonaniu, że dokonał słusznego wyboru	przykład: - klient chce otrzymać rabat na kolejne produkty / usługi za lojalność
2. Akcje klienta co robi klient, aby osiągnąć cele na danym etapie	przykład: - klient ogląda wideo o produkcie na stronie	przykład: - klient porównuje pięć najciekawszych rozwiązań	przykład: - klient sprawdza opinie na temat produktu / usługi / firmy	przykład: - klient pyta handlowca o rabat