

Шлях клієнта

Це шлях, який проходить клієнт
від моменту, коли побачив Вас
до моменту покупки

Приклад з офлайну

Приклад з онлайну

Ключові аспекти

1. Що бачить клієнт, коли зустрічається з нами?
2. Що ми робимо, щоб отримати дані від клієнта?
3. Коли, хто і як зв'язується з клієнтом?
4. Що отримує клієнт після комунікації з нами?
5. Як ми надаємо послугу?
6. Як оцінюємо результат надання послуги?
7. Як дякуємо клієнту за покупку?
8. Коли ми з ним спілкуємось наступного разу?