

1. 고객 분류

CS

6. 고객 행동 제한

CL

5. 사용 가능한 솔루션

AS

2. 문제/고통+빈도

PR

9. 문제의 근원 또는 원인

RC

7. 행동+강도

BE

3. 행동을 유발하는 요인

TR

10. 솔루션

SL

8. 행동의 채널

CH

온라인

4. 감정 요인

EM

오프라인

Define CS, fit into CL

Focus on PR, tap into BE, understand RC

Identify strong TR & EM

Explore AS, differentiate

Focus on PR, tap into BE, understand RC

Extract online & offline CH of BE