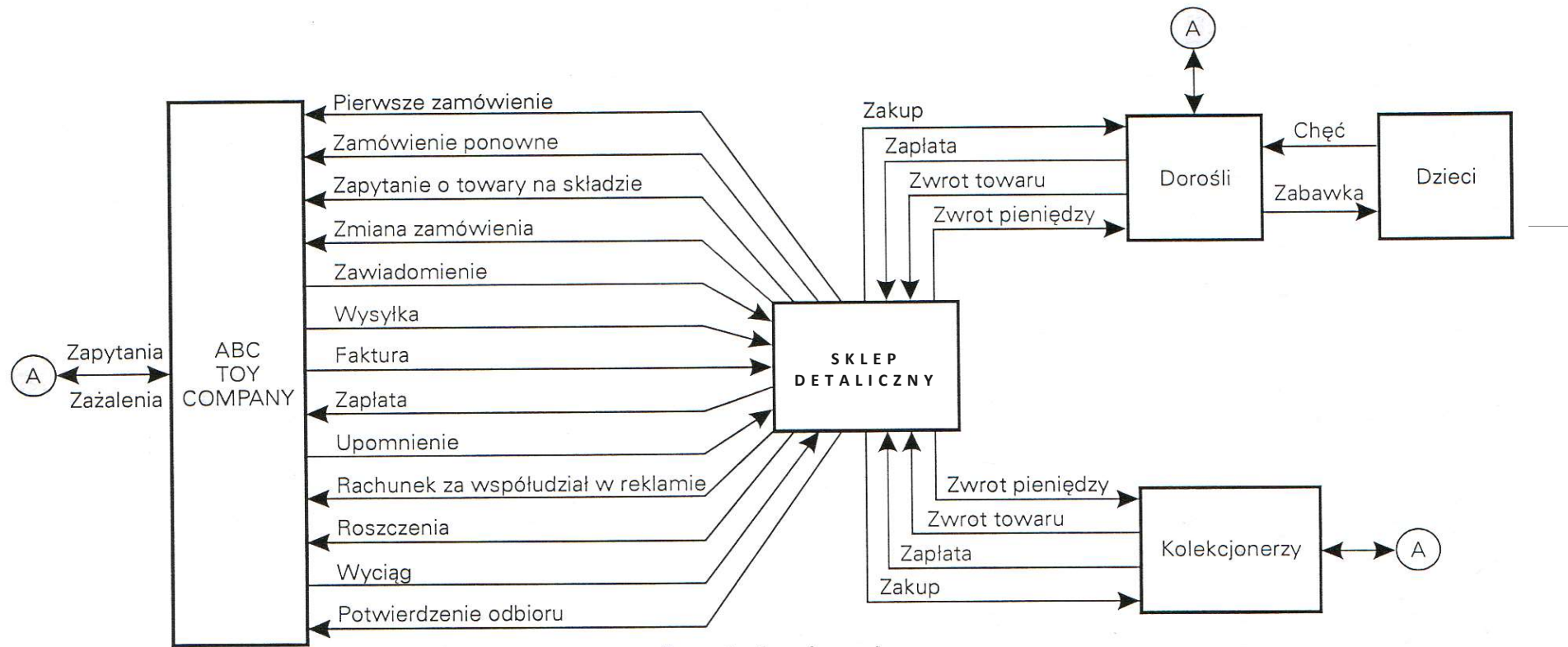


Zadanie 4. Stwórz modelowy obraz klientów

W tym zadaniu identyfikujemy zewnętrznych klientów firmy, ich potrzeby i oczekiwania, oraz interakcje między organizacją i jej klientami.

1. Kim są klienci firmy? Jakie są grupy odbiorców?
2. Jakie są ich potrzeby i oczekiwania? Co jest dla nich ważne?
3. Jakie są wzajemne powiązania między firmą a jej klientami (grupami odbiorców)?
4. Przedstaw powyższe informacje w postaci stosownego modelu.

ABC Toy Company — model klientów



Potrzeby i preferencje

SKLEP DETALICZNY

- atrakcyjne opakowanie,
- mało defektów,
- realizacja pierwszych zamówień – terminowa, dokładna,
- możliwość uzyskania 50% marży,
- realizacja zamówień ponownych w ciągu 10 dni,
- wspólna reklama.

Dorośli:

- rozsądna cena,
- dostępność,
- bezpieczeństwo użytkowania.

Dzieci:

- popularne postacie,
- duże podobieństwo,
- wytrzymałość.

Kolekcjonerzy:

- różnorodność,
- dostrzegalne różnice między kolekcjami z poszczególnych lat (ale nie w obrębie jednego roku),
- dbałość o szczegóły,
- trwałość.