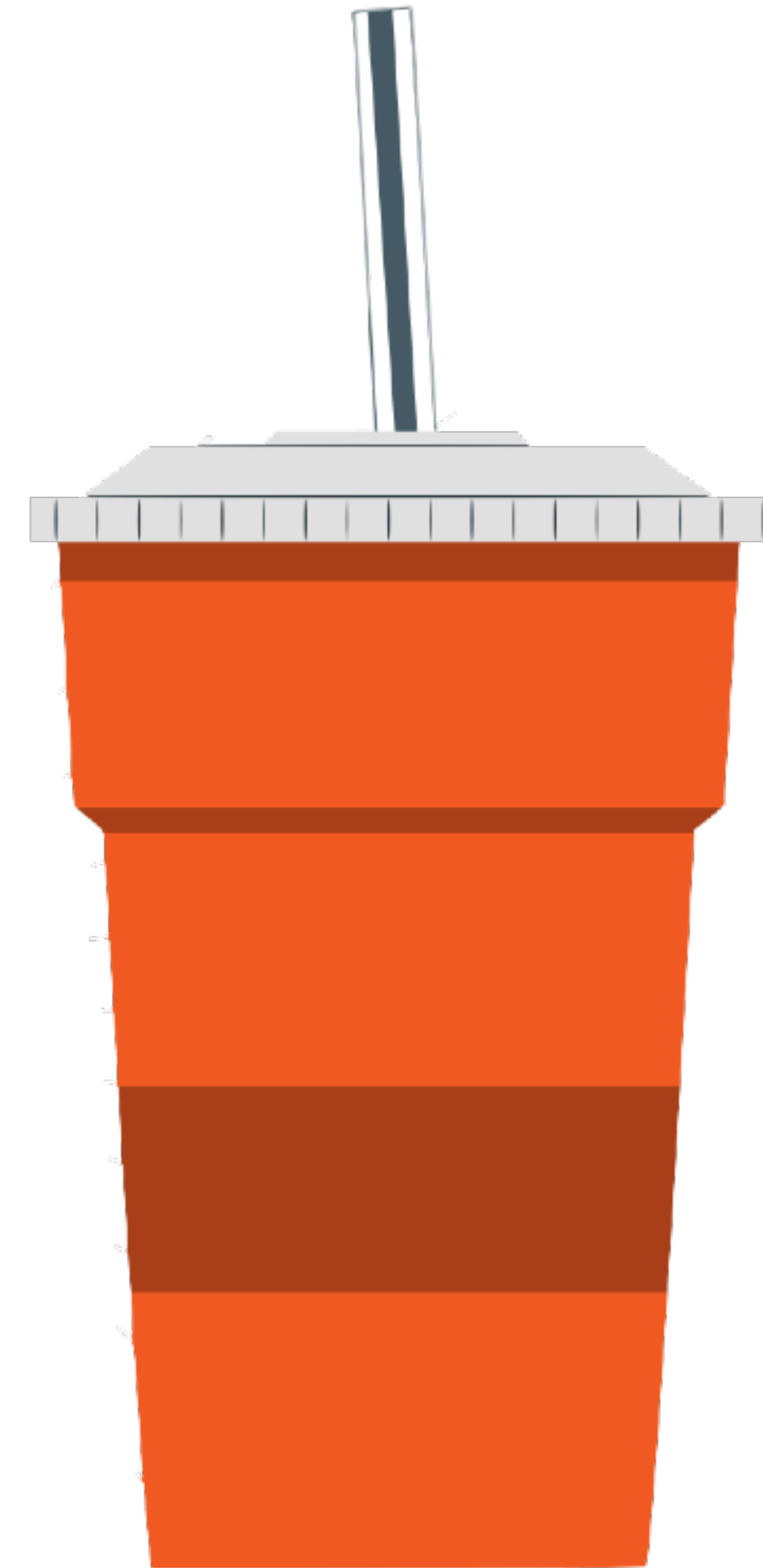


# Jobs-to-Be-Done megközelítés

---

- Keretrendszer, amely segít megérteni az ügyfelek igényeit
- „Milkshake” példa
  - Az ügyfelek „alkalmaznak” egy terméket egy „munka” elvégzésére
  - A mögöttes szükségletekre kell koncentrálni, nem a termék paramétereire



# Customer Experience Design

- Az ügyfél és a márka közötti interakciók általános megítélése
- Elemei:
  - Érzelmi, fizikai és pszichológiai kapcsolatok
- Miért fontos az e-kereskedelemben?
  - Befolyásolja az ügyfélhűséget, és az ügyfelek hajlandóságát, hogy ajánlják a vállalkozást

