

		AWARENESS	CONSIDERATION	DECISION		DELIVERY & USE			LOYALTY & ADVOCACY	
ЭТАП		ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ	РАССМОТРЕНИЕ	РЕШЕНИЕ		ДОСТАВКА И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ			ЛОЯЛЬНОСТЬ И ПРЕДАННОСТЬ	
Активности клиентов		Услышать от друзей, узнать оффлайн или онлайн. Через объявление, наружная реклама или журнал	Сравнение и оценка альтернативы клиентом	Добавить продукт в корзину	Сделать заказ	Получить или забрать заказ	Связаться со службой поддержки	Наслаждаться продуктом	Повторить заказ и (или) сделать заказ на большее количество	Поделиться опытом
Цели клиентов		На данный момент нет целей	Найти лучшее решение купить еду	Найти и выбрать продукт легко, вдохновиться идеей	Заказать легко!	Получить или забрать заказ без особых усилий и дополнительных потребностей	Получить помощь в случае возникновения проблем,. Возможность вернуть, отказаться от продукта	Иметь правильные и качественные ингредиенты	Повторить хороший клиентский опыт	Поделиться чувствами, дать отзыв
Точки соприкосновения		Сарафанное радио, традиционные СМИ, социальные медиа	Сарафанное радио, сайт, оффлайн магазин, социальные сети	Сайт, приложение, электронное письмо с подтверждением заказа		Служба доставки, упаковка, сообщения (электронная почта, SMS, телефонный звонок)	Телефон, электронная почта, чат (мессенджеры)	Пищевые продукты, пакеты, другие материалы	Сарафанное радио, социальные медиа	
Опыт использования	😊									
	😊									
	😊									
	😊									
	😊									
		Заинтересованность, любопытство	Сколько требует усилий, насколько взволнован клиент	Восторг	«Безболезненная оплата»	Клиент рад, когда получил товар	Разочарованность	Удовлетворенность	«Это просто!»	«Я должен поделиться этим»
Бизнес цели		Повысить осведомленность и интерес	Увеличить количество посетителей сайта	Увеличить средний чек корзины и коэффициент конверсии	Увеличить онлайн-продажи и конверсии	Доставить вовремя и минимизировать окно доставки	Увеличить удовлетворенность обслуживания клиентов, минимизировать время ожидания	Сделать продукты, которые соответствуют ожиданиям клиентов	Увеличить коэффициент удержания и стоимость заказа и / или частоту заказов	Превратить клиентов в защитников продукта, превратить негативный опыт в позитивный
Показатели эффективности		Охват рынка (количество людей достигло целевой аудитории)	Новые посетители сайта	Стоимость корзины, коэффициент конверсии	Онлайн продажи, коэффициент конверсии	Время доставки, среднее время доставки	Успешность обслуживания клиентов, время ожидания	Отзывы о товаре	Коэффициент удержания, стоимость заказа и частота	Удовлетворенность клиентов
Организационная деятельность		Создание маркетинговых кампаний и контента как офлайн, так и онлайн, PR	Создание маркетинговых кампаний и контента как офлайн, так и онлайн	Оптимизировать процесс покупки продуктов	Оптимизировать онлайн-воронку покупок, обработку заказов	Комплектация и доставка	Организовать обслуживание клиентов	Разработка продуктов и ассортимента	Целевой маркетинг, упрощение повторного заказа, перепродажи и / или перекрестные продажи	Управлять обратной связью и социальными сетями, развивать возможности обмена / приглашения
Зона ответственности		Маркетинговые коммуникации	Маркетинговые коммуникации	Онлайн разработка, Обслуживание клиентов	Онлайн разработка, склад, логистика	Склад, логистика	Обслуживание клиентов	Разработка продукта, покупка	Маркетинг, онлайн разработка	Обслуживание клиентов, онлайн разработка
Технологии и системы		CRM, аналитика, платформа автоматизированный покупок, социальные сети	CRM, аналитика, CMS, автоматизация маркетинга	CRM, аналитика, CMS, платформа электронной коммерции, PIM (Product information management)	CRM, аналитика, CMS, платформа электронной коммерции, PIM, система инвентаризации, автоматизация маркетинга	CRM, аналитика, система заказов и доставки, автоматизация маркетинга	CRM, аналитика, справочная служба, система тикетов, чат	CRM, аналитика, система управления вендором, PIM	CRM, аналитика, автоматизация маркетинга, платформа электронной коммерции	CRM, аналитика, автоматизация маркетинга, платформа электронной коммерции, аналитика социальных сетей