**Этапы клиента**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Этапы** | **Цели/ожидания** | **Точка касания** |
| Формирование потребности | Получение знаний, качественно проведенное время, угадать со временем проведения занятий и по цене | Реклама (контекстная, таргетированная) |
| Поиск информации | Через социальные сети, по местоположению через навигатор, через поисковые системы, просмотр наименования дисциплин | Сарафанное радио, тематические форумы, социальные сети, поисковые системы, отзывы |
| Изучение сайта/социальных сетей | Получение полной информации по запрашиваемой услуге, запись на пробное занятие. Быстрый поиск необходимой информации (3 шага), несколько вариантов способа связи | Instagram  ВКонтакте  YouTube  Facebook |
| Приобретение | Понять все про занятия (форма, цена, место), легко оформить заявку и оплатить на сайте или позвонить. Возможность оплаты онлайн и оффлайн, банковской картой и наличными. | Форма обратной связи  Мессенджеры  Социальные сети |
| Использование | Быстрая оплата и предоставление доступа к онлайн-услугам. | Если оффлайн, то занятия в центре |
| Опыт использования | Предоставление скидки на второго ребенка в одной и той же студии. Покупка абонемента. | Сбор обратной связи:  Личный опрос администратором или ведущим курса  Бонусная программа постоянного клиента. |
| Рекомендации | Поделиться положительными отзывами и разместить их в социальных сетях и на сайте с целью получения новых клиентов | Отзывы в хайлатс в Instagram  Яндекс отзывы  Отзывы на сайте  Профильные форумы |