



## Instrument 7

# Definitivarea afacerii din perspectiva clienților

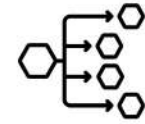
**(1) Caracteristici  
clienți**



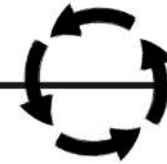
**(2) Valoare adăugată**



**(4) Canale**



**(3) Validare Satisfactii**



**(5) Informații**



Rolul acestui instrument este de a realiza o analiză a afacerii împreună cu clienții. După ce au fost identificate caracteristicile clienților (prin instrumentul 5) și nevoile acestora (prin instrumentul 6), realizăm prin acest instrument o sesiune de co-creare împreună cu posibiii noștri cumpărători cu ajutorul căruia putem identifica nivelul de satisfacție față de produsele/serviciile oferite. De asemenea, vom analiza cum putem să distribuim cele mai bune informații despre produsele/serviciile noastre și canalele aferente.

Pași:

1. Vom nota toate caracteristicile clienților identificate în Instrumentul 5 în coloana aferentă,
2. Vom trece toate caracteristicile de valoare adăugată pe care le-am identificat în Instrumentul 6,
3. Împreună cu clienții, vom valida valoarea adăugată identificată de noi. Se va încerca să se identifice ce așteptări au fost satisfăcute prin valoarea adăugată, precum și: Aspecte legate de Funcționalitate, Accesibilitate, Emoționale, Individuale, Sociale etc.,
4. Pentru a identifica cele mai eficiente canale trebuie să răspundem (dar nu limitat) la următoarele întrebări:
  - Prin ce canale doresc clienții ca informațiile să ajungă la ei?
  - Cum sunt canalele de comunicare conectate?
  - Există o strategie comună sau conținutul pe fiecare canal va fi personalizat?
  - Ce canale sunt cele mai eficiente pentru segmentul nostru de clienți?
  - Ce canale sunt cele mai eficiente din punct de vedere cost-beneficiu?
5. Toate canalele folosite, fie că sunt legate de promovare, atragerea de clienți, diversificare, prezentarea valorii adăugate trebuie corelate cu informații specifice. Astfel, vom încerca să răspundem (dar nu limitat la) la următoarele întrebări:
  - Ce informații transmitem pentru a ajunge la segmentul nostru de clienți?
  - Cum corelăm informația transmisă cu punctele de satisfacție prezentate de către clienți?

- Cum diversificăm informația pe parcurs în funcție de feedback-ul primit?
- Cum segmentăm informația în funcție de canalele alese și caracteristicile identificate?