



Instrument 6

Orientarea către clienți



Nevoi

Identificați nevoile din punctul de vedere al clienților privind serviciile/produsele



Soluții

Identificați cele mai bune soluții care să răspundă nevoilor identificate



Valoarea Adăugată

Prezentați valoarea adăugată prin care afacerea voastră ajută la soluționarea nevoilor și atingerea celor mai bune soluții pentru clienți

Acest instrument trebuie completat din punctul de vedere al clienților, mai exact, trebuie să identificăm din perspectiva clienților ce nevoi au, cum putem să rezolvăm aceste nevoi cu ajutorul afacerii noastre. De asemenea, trebuie să punctăm valoarea adăugată pe care produsul/serviciul o oferă clienților pentru satisfacerea nevoilor, în funcție și de soluțiile identificate.

Pași:

1. Vom identifica nevoile specifice grupului nostru de clienți (identificat în instrumentul anterior),
2. După identificarea nevoilor, trebuie să venim cu cele mai bune soluții care să răspundă direct acestor nevoi, având în vedere specificul afacerii noastre,
3. În acest pas trebuie să aducem în prim plan valoarea adăugată a soluțiilor identificate prin care afacerea noastră se detașează față de competiția existentă pe piață. De asemenea, trebuie avute în vedere și nevoile clienților (cu soluții), de care aceștia poate nu sunt conștienți încă.