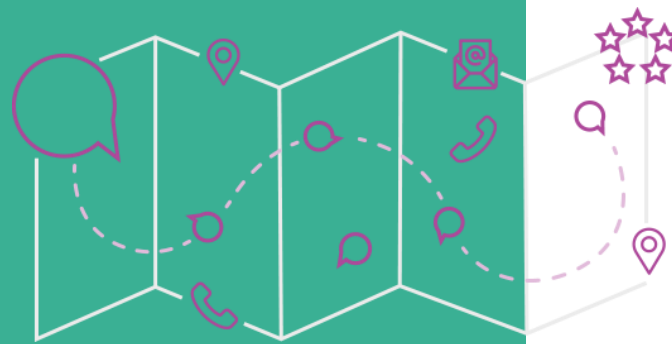


Merre jár az ügyfeled?

CX alapú ügyfélút tervezés



Néhány alapfogalom

Customer Experience / Ügyfélélmény

- Minden olyan tevékenység, amitől az ügyfeled boldogabb lesz, és elköteleződik a márkád, terméked, szolgáltatásod iránt.
- Vagy másképpen: minden olyan tevékenység, amivel elkerülheted, hogy ügyfeled bosszús, dühös, motiválatlan, tanácstalan, bizonytalan, azaz: elveszített lehetőség legyen.





Néhány alapfogalom

Customer Journey / Ügyfélút

- Az az út, amelyet ügyfeleid egy vásárlás alkalmával, szolgáltatás igénybevételekor vagy ügyintézés közben végigjárnak.
- Ez az út gyakran sokkal kanyargósabb és fárasztóbb, mint amit ügyfeleid tolerálnak. Az is előfordulhat, hogy éppen egy zsákutcába vezet.



Néhány alapfogalom



Customer Journey Mapping / Ügyfélút tervezés

- A CJM az a módszer, amellyel megtervezheted ügyfeled útját az első kapcsolatfelvételtől egészen a vásárlásig, és tovább.
- Ha jól csinálod, ügyfeled az út végén nemcsak újabb vásárlásokba és interakciókba bocsátkozik, de másoknak is ajánlani fogja szolgáltatásaidat és termékeidet.





CJM 5 lépésben

PROBLÉMA

Az ügyfelednek van egy problémája – neked pedig egy megoldásod. Segíts, hogy jobban megértse, mire is van szüksége.

FELFEDEZÉS

Ügyfeled már tudja, hogy mit keres, de azt még nem, hogy „pontosan milyen”. Hasonló termékei másnak is vannak, a cél, hogy a sajátodra irányítsd a figyelmét.

KIPRÓBÁLÁS VÁSÁRLÁS

Gratulálunk, kaptál egy esélyt, hogy bebizonyítsd: a te terméked a jobb. Már csak azt kell elerned, hogy meg is vásárolják.

HASZNÁLAT

Minden rendben, hátra is dőlhetsz. Persze, csak ha végleg el akarsz búcsúzni az ügyfeledtől. A neheze csak most jön: a vevőt meg kell erősítened a döntésében.

ELKÖTELE- ZŐDÉS

Ha sikerült, és úgy érzi, jól választott, folytatja a vásárlást, és másoknak is ajánlani fog téged.

CJM 5 lépésben

Mi van az ügyfél fejében?



PROBLÉMA

Hogyan tüntessem el a havat gyorsan és kényelmesen?

FELFEDEZÉS

Lássuk csak mi ez a hómaró dolog, mit lehet róla tudni?

KIPRÓBÁLÁS
VÁSÁRLÁS

Hadd próbáljam ki!
Ha meggyőztök, megveszem.

HASZNÁLAT

Hurrá, esik a hó, végre döngethetek vele!

ELKÖTELE-
ZŐDÉS

Szomszéd, ha hómarót akar, ne vegyen mást!



CUSTOMER JOURNEY	Probléma	Felfedezés	Kipróbálás / Vásárlás	Használat	Elköteleződés
Lépések az ügyfélúton	Megfogalmazódik a kérdés: Jön a tél, hogyan tüntessem el a rengeteg havat gyorsan és fáradság nélkül?	Feltárja a lehetőségeket, ismerkedik a hómaró márkákkal, típusokkal.	Kiválasztja a megfelelő márkát, típust és megvásárolja.	Elkezdi használni a mindennapokban, problémák lépnek fel.	Elégedett a termékkel és a céggel. Új terméket vásárol, másnak is ajánlja.
Ügyfél					
Mi van a fejében? Mire gondol?	<i>Tanácsstalanság: "Az biztos, hogy a hólapát kevés lesz, de mi van helyette?"</i>	<i>Kíváncsiság: "Na lássuk, mit tudnak ezek a hómarók, milyen a választék!"</i>			
Mit csinál, és hol csinálja?	<i>Neten keres, ismerősöket kérdez, utána olvas kertmagazinokban stb.</i>		<i>Megnézi, kipróbálja, kiválasztja, ajánlatot kér, megvásárolja, leszállítatja, céges számlát kér stb.</i>	<i>Beüzemeli, működik, jégen száguldozik vele, eltörik, segítséget kér.</i>	
Hogyan érzi magát közben?	<i>Bizonytalanul.</i>				
Milyen segítséget vár a cégtől?	<i>Minél több információt a lehetőségekről.</i>				
Cég					
Mi a tevékenységének célja az ügyféllel?	<i>Edukáció, figyelemfelkeltés, betérés.</i>				
Milyen jellegű infót és segítséget ad neki?	<i>Tájékoztatás, szakértelem felvillantása. Hómaró gép mint lehetőség bevezetése.</i>			<i>Tipppek / trükkök, ügyfélszolgálat elérhetőségei stb.</i>	
Milyen ügyfélcsatornán és eszközökkel?	<i>Weboldal, blog, szacikk, online hirdetés</i>	<i>YT termékvideó, chatbot a weboldalon, testimonyk stb.</i>			<i>Kérdőív és értékelés emailben, SMS-ben stb.</i>
Kik vesznek részt benne?	<i>Pl. marketing, sales</i>				

Az ügyfélélmény alapú CJM workshop az ügyfélút tervezés egyik lefontosabb lépése. A módszer szembesít bennünket azokkal a kérdésekkel, melyeket mindenképpen tisztázni kell egy jól működő customer journey felépítéséhez.

5 kérdés

1. Mit tudsz a meglévő és potenciális ügyfeleidről? Tudod-e, hogy merre járnak éppen, és hol veszíted el őket?
2. Milyen kommunikációs platformok és ügyfélcsatornák állnak a rendelkezésedre, hogyan tudod mozgósítani őket?
3. Mennyire vesz részt a teljes cég az ügyfélutad működtetésében?
4. Mennyire vagy kreatív, ha arról van szó, hogy felkeltsd vevőid figyelmét, elnyerd a bizalmukat és meg is tartsd azt?
5. Hogyan érdemes mérni a munkád eredményességét?



5 jótanács

1. Mit akarnak az ügyfeleid? Ne tippelgess, derítsd ki!

Legyenek jól körülhatárolt célcsoportjaid, gyűjts insightokat, képezz pontos, élethű perszónákat, tárd fel a vásárlási szokásaikat, kutass piacot. Végezz Voice of Customer méréseket – online követéssel, social listeninggel, visszajelzés kéréssel, mystery shoppinggal, piackutatással, szekunder kutatásokkal.

Egy kis olvasnivaló:

[Mitől lesz boldogabb az ügyfeled 2019-ben?](#)



2. Kombináld okosan az ügyfélkapcsolati csatornáidat!

5 jótanács



Telefon, email, SMS, online self-service, chat, chatbot, videó, applikáció és így tovább...
A használatuk nem lehet spontán: kövesse mindig az ügyfélút lépéseit és logikáját!

Egy kis olvasnivaló:

[Öt ügyfélkapcsolati trend](#)





5 jótanács

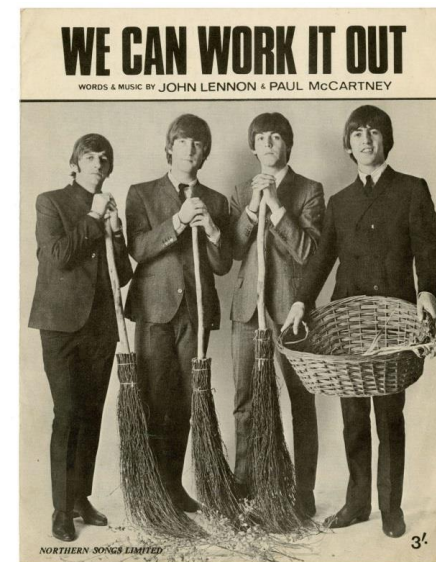
3. A cégnél mindenki CX-es

A marketinges, a sales-es, a termékmenedzser, a key account manager, a szervizes, az ügyfélszolgálatos, sőt a pénzügyes is.

A CX külön tudomány, de a cégben nem különálló részleg. Az ügyfélút tervezésbe és megvalósításba minden területet be kell vonnod.

Egy kis olvasnivaló:

[Páciensek szoros emberfogásban](#)



4. Az ügyfélélmény elsősorban nem pénzkérdés

5 jótanács



Sokkal inkább szemlélet és hozzáállás kérdése. Ügyfélismeret, tudatos tervezés, emberi hang, elkötelezettség, kreativitás és néhány rendhagyó ötlet.

Egy kis olvasnivaló:

[Ezt tanultuk a profi ügyfélélményről a világ legjobb call centerében](#)

[Öt ügyfélszolgálati sztori, ami bizonyítja: mindig az ügyfél a király](#)





5 jótanács

5. Mindent mérni kell

... hogy a tanulságok később beépülhessenek az ügyfélútba. Az ügyfélelégedettség és az ügyfélélmény méréséhez rengeteg KPI-t és mérőszámot találsz. A legfontosabbak a CSAT, az NPS és a CeS, de érdemes a többivel is megismerkedni.

Egy kis olvasnivaló:

[Mindent az elégedettségmérésről 1.](#)

[Mindent az elégedettségmérésről 2.](#)

[Bevezetés a siker metrikájába](#)



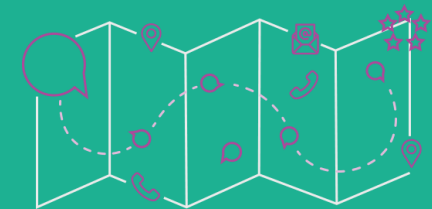
Segítünk
feldobni
az ügyfeleidet!



Comnica Customer Journey Mapping

A Comnica CJM az ügyfélkapcsolati csatornák kreatív kombinálását célzó, CX alapú ügyfélút-tervezési módszer. A következő kérdésekre segít választ adni:

- hogyan tervezhetsz olyan ügyfélutat, ami nemcsak konvertál, de upsellt is hoz, és elkötelezettséget épít?
- hogyan tudod benne ügyesen kombinálni ügyfélkapcsolati csatornáidat?
- hol és milyen eszközökkel tudod fokozni az ügyfélélményt a folyamat során?
- mit és hogyan érdemes mérni mindeközben?



Ha olyan ügyélutat szeretnél, amin az ügyfeleid sohasem tévednek el, hozzád is elvisszük a Comnica CJM kick-off workshopját.

Várjuk jelentkezésed a marketing@comnica.com emailcímen.

Tel: +36 1 255 0990 / comnica.hu / facebook.com/Comnica.hu
linkedin.com/Comnica /