

Customer Gains - Castigurile clientului

Castigurile descriu rezultatele si beneficiile pe care si le doreste clientul tau. Unele castiguri sunt cerute, asteptate sau dorite de catre clienti, in timp ce altele i-ar surprinde. Castigurile includ utilitati functionale, castiguri sociale, emotii pozitive si economii.



Castiguri cerute

Acele castiguri fara de care o solutie nu ar functiona. Ex: cea mai basic asteptare pe care o avem de la un telefon este sa putem suna pe cineva cu el.

Castiguri asteptate

Ceea ce asteptam de la o solutie, chiar daca ea ar putea functiona si fara. Ex: un iPhone ar trebui sa arate bine.

Castiguri dorite

Ele merg dincolo de ceea ce asteptam de la o solutie. Ex: un smartphone ar trebui sa fie integrat cu alte device-uri.

Castiguri surprinzatoare

Inainte ca Apple sa propuna touch screen, nimeni nu se gindea ca s-ar putea asta.

Intrebari-cheie

1. Ce economii i-ar face fericiti pe clientii tai? Ce economii, gandindu-ne la timp, bani si efort, ar aprecia?
2. La ce nivel de calitate se asteapta, ce si-ar dori mai mult sau mai putin?
3. Cum ii incanta pe clienti punctele forte actuale? Ce functionalitate specifice apreciaza? La ce performanta si calitate se asteapta?
4. Ce ar face joburile sau vietile clientilor tai mai usoare? Ar putea fi o curba de invatare mai usoara, mai multe servicii sau costuri mai reduse de detinere?
5. Ce consecinte sociale pozitive isi doresc clientii tai? Ce ii face sa arate mai bine? Ce le creste puterea sau statusul?
6. Ce isi doresc clientii cel mai mult? Isi doresc un design interesant, garantii, functionalitati specifice sau mai numeroase?
7. La ce viseaza clientii? Ce isi doresc sa obtina sau ce le-ar aduce linistea?
8. Cum masoara clientii tai succesul sau esecul? Cu ce isi compara performanta sau costul?
9. Ce le-ar creste sansele in a adopta un punct forte? Isi doresc costuri mai reduse, mai putine investitii, un risc mai scazut sau calitate mai ridicata?