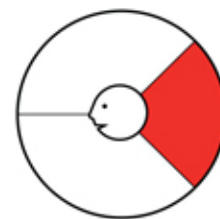


Customers Jobs – Obiectivele clientului

Obiectivul unui client ar putea fi un task pe care încearcă să îl realizeze și să îl finalizeze, problemele pe care încearcă să le rezolve sau nevoile pe care încearcă să le satisfacă.



Functional jobs

ex: să ajute clientii lui în mod profesionist, să facă o investiție, etc.

Social Jobs

Atunci când clientii tăi vor să arate bine în fața celorlalți, să cîștige statut sau putere. Aceste joburi descriu modul în care clientii vor să fie percepuți de către alții, ex: să fie în trend, să fie perceput ca un bun profesionist, etc.

Personal / emotional jobs

Atunci când clientii caută o stare emoțională, ex: să se simtă bine sau în siguranță, să fie liniștiți în legătură cu o investiție, să obțină sentimentul de securitate la locul de muncă.

Supporting jobs

Aceste joburi pot reieși din anumite roluri:

- CONSUMATOR DE VALOARE - ex: comparare oferte, decizie de cumpărare, finalizarea unei cumpărări, asumarea livrării, etc.
- COCREATOR DE VALOARE - postarea de reviews și feedback sau participarea la design-ul unui produs sau serviciu, etc.
- TRANSFERATOR DE VALOARE - revinzare către alții, transfer către alții, etc.

Intrebari-cheie

1. Care ar fi lucrul fără de care clientul tau nu ar putea trăi fără să-l îndeplinească? Care sunt etapele care ar putea să-l ajute pe clientul tau în a-și îndeplini acest obiectiv?
2. Care sunt contextele diferite în care clientul tau s-ar putea afla? Cum se schimbă activitățile și scopurile lui în funcție de aceste contexte?
3. Ce trebuie să realizeze clientul tau și implică interacțiunea cu ceilalți?
4. Ce sarcini încearcă clientul tau să îndeplinească în munca sau în viața lui personală? Ce probleme funcționale încearcă clientul tau să rezolve?
5. Există probleme pe care crezi că le au clientii fără să le constientizeze?
6. Ce nevoi emoționale încearcă să-și satisfacă clientii tăi?
7. Cum vrea clientul tau să fie văzut de ceilalți? Ce ar putea să facă pentru a fi perceput în acest mod?
8. Cum vrea clientul tau să se simtă? Ce trebuie să facă pentru a se simți astfel?
9. Analizează interacțiunea clientului tau cu un produs sau serviciu de-a lungul utilizării sale. Ce joburi de suport ies în evidență de-a lungul duratei sale? Utilizatorul schimbă rolurile de-a lungul acestui proces?