



3A | Различные модели поведения клиентов

Советы по определению различных профилей клиентов

1. Сначала подумайте о своем типичном покупателе. Попытайтесь выяснить их поведение, отложив в сторону противоположности и поставив крестик на линиях между ними. При необходимости придумайте дополнительные противоположности относительно поведения клиентов..
2. Обычно вокруг этого «базового клиента» также вращаются разные типы клиентов с разными характеристиками. Запишите их ключевые отличия в виде осей на приведенной ниже диаграмме.
3. Постарайтесь воспринимать других своих клиентов через противоположности. Присвойте всем профилям клиентов имя, описывающее их типичное поведение.
4. Подумайте о характерной фразе, которую клиент может использовать, чтобы рекомендовать вашу услугу.
5. Попробуйте взглянуть на свой сервис глазами профилей, которые вы придумали, и оценить, приняли ли вы во внимание их различные потребности.

Поведенческие различия и противоположности



Как клиент порекомендует услугу своими словами?

Цель/поведение Б. Например, рассмотрение



Цель/поведение Б. Например, небрежность