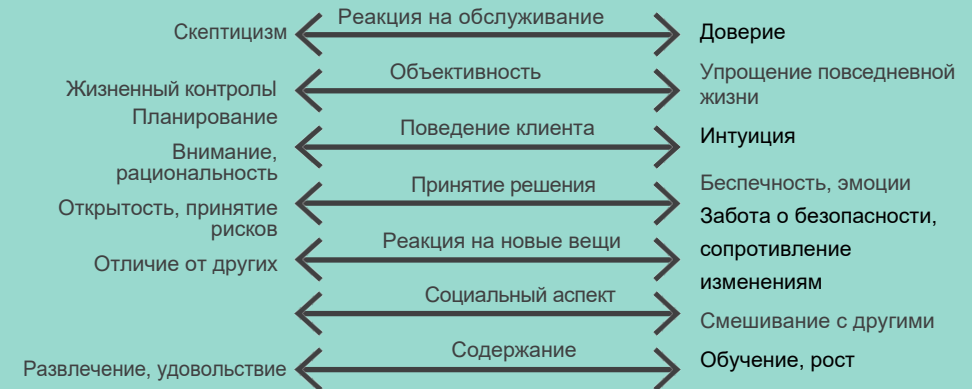


# 3A | Различные модели поведения клиентов

## Советы по идентификации различных профилей клиентов

1. Сначала подумайте о своем типичном клиенте. Попробуйте 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 ваших клиентов через противоположности. Дайте всем профилям клиентов имена, которые описывают их типичное поведение.
4. Придумайте характерную фразу, которую клиент мог бы использовать, чтобы порекомендовать вашу услугу.
5. Попробуйте взглянуть на свои услуги глазами созданных вами профилей и оцените, учли ли вы их различные потребности.

## Поведенческие различия и противоположности



Как клиент порекомендует обслуживание своими словами?

**Руслан**  
Вовремя, квалифицированно

Цель/поведение А. Например, жизненный контроль  
Жизненный контроль

Профиль 1.

Профиль 2.

**Мария Ивановна**  
Лечение помогает  
Хорошая, сытная пища

Цель/поведение В. Например, рассмотрение  
Открытость, принятие рисков

Профиль 3.

Профиль 4.

Цель/поведение В. Например, небрежность  
Забота о безопасности, сопротивление изменениям

**Айнур**  
Чистые помещения,  
квалифицированный уход и лечение

Цель/поведение А. Например, упрощение повседневной жизни  
Упрощение повседневной жизни

**Сергей**  
Все запланировано  
врачами-специалистами