GRATIS SKABELON · KUNDEREJSEN

MEDIEGURU

Kunderejsen. Fra fremmed til fan.

Ingen køber ved første blik. Her er de fem stop, din kunde kommer forbi, hvad de tænker undervejs, og hvor du kan stå klar.

	FØR			UNDER	EFTER
KUNDEN TÆNKER	**"Hov, det kunne jeg godt bruge."**	**"Hvem kan hjælpe mig med det?"**	**"Kan jeg stole på dem?"**	**"Var det virkelig så nemt?"**	**"Dem bruger jeg igen."**
DIGITALT	• Google • Sociale medier • Annoncer	• Nyhedsbrev • Blog og guides • Video og podcast	• Anmeldelser • Cases • Din Google-profil	• En hjemmeside, der virker på mobilen • Nem betaling	• Opfølgning på mail • Retargeting • Bed om en anmeldelse
REJSEN	**Bliv set** Opmærksomhed	**Bliv hørt** Overvejelse	**Bliv valgt** Beslutning	**Gør det nemt** Køb	**Bliv husket** Loyalitet
FYSISK	• PR og lokalavisen • Skilte og bannere • Events	• Word of mouth • Butik eller showroom • Netværk	• Møder • Telefonen • Tilbuddet	• Levering • Kundeservice	• Anbefalinger • En personlig tak • Stamkundefordele

MEDIEGURU

Cykelbutikken. Sådan kan den se ud.

Min kunde er: Mette, 42. Vil cykle på arbejde i stedet for at tage bilen.

Tænk på én rigtig kund, ikke "alle".

	FØR			UNDER	EFTER
	Bliv set Opmærksomhed	**Bliv hørt** Overvejelse	**Bliv valgt** Beslutning	**Gør det nemt** Køb	**Bliv husket** Loyalitet
Kunden tænker Hvad går de og spekulerer på?	Bilen koster for meget. Måske en elcykel?	Hvilken en passer egentlig til mig?	Får jeg hjælp, hvis den går i stykker?	Kan jeg lige prøve den først?	Den kører bare. Det skal Lone høre om.
Kunden gør Søger, spørger, sammenligner?	Ser en video på Facebook. Googler "elcykel".	Læser butikkens guide. Sammenligner priser.	Læser anmeldelser. Ringer og spørger.	Ringer for en prøvetur. Køber i butikken.	Får en påmindelse om eftersyn.
Her møder kunden mig Dine kontaktpunkter i dag	DIGITALT Video, Google FYSISK Skilt ved cykelstien	DIGITALT Guide på bloggen FYSISK Venindens anbefaling	DIGITALT Google-anmeldelser FYSISK Telefonen	DIGITALT Intet! FYSISK Butikken, prøvetur	DIGITALT Mail efter 3 mdr. FYSISK Gratis eftersyn
Humør Sæt ring om det, der passer	SUR ○ ○ ◉ ○ ○ GLAD	SUR ○ ○ ○ ◉ ○ GLAD	SUR ○ ○ ◉ ○ ○ GLAD	SUR ○ ◉ ○ ○ ○ GLAD	SUR ○ ○ ○ ○ ◉ GLAD
Her går det galt Hvor falder de fra?	Ingen billeder på min Google-profil.	Guiden er gemt langt nede på siden.	Ingen tager telefonen om lørdagen.	Prøvetur kun på telefon. Folk gider ikke ringe!	Jeg glemmer at bede om en anmeldelse.
Det kan jeg gøre bedre Ét konkret træk pr. stop	Læg 10 gode billeder på Google-profilen.	Link til guiden fra forsiden.	Stil lørdagsopkald om til mobilen.	Knap på siden: "Book en prøvetur".	Send mail med link til anmeldelse.

MEDIEGURU

Sådan gør du. Fire skridt, én kop kaffe.

1

Vælg én kunde

Tænk på en rigtig kunde, du har haft. Skriv navnet øverst. Jo mere konkret, jo bedre bliver resten.

2

Gå turen som kunden

Tag ét stop ad gangen. Hvad tænker kunden, og hvad gør de? Skriv det med kundens ord, ikke dine egne.

3

Find hullerne

Hvor er du slet ikke til stede? Hvor bliver det besværligt, så kunden giver op? Det er dine huller.

4

Skru op ét sted

Lad være med at fikse det hele. Vælg det svageste stop, og gør én ting bedre i næste uge.

Her taber jeg flest kunder:

Når de vil prøve en cykel og ikke kan booke selv.

Folk vil ikke ringe. Slet ikke om lørdagen,

hvor ingen tager telefonen.

Det første, jeg skruer op for:

En knap på forsiden: "Book en prøvetur".

Den skal være klar inden fredag.

Derefter: billeder på Google-profilen.

Kan du ikke se hullerne selv?

Det er helt normalt. Man ser sin egen forretning indefra. Jeg kigger gerne med.

Ring 53 83 84 67

Din kunderejse. Hvor står du klar?

MEDIEGURU

Min kunde er: _____

Tænk på én rigtig kunde, ikke "alle".

	FØR			UNDER	EFTER
	Bliv set Opmærksomhed	**Bliv hørt** Overvejelse	**Bliv valgt** Beslutning	**Gør det nemt** Køb	**Bliv husket** Loyalitet
Kunden tænker Hvad går de og spekulerer på?					
Kunden gør Søger, spørger, sammenligner?					
Her møder kunden mig Dine kontaktpunkter i dag	DIGITALT FYSISK	DIGITALT FYSISK	DIGITALT FYSISK	DIGITALT FYSISK	DIGITALT FYSISK
Humør Sæt ring om det, der passer	SUR ○ ○ ○ ○ ○ GLAD	SUR ○ ○ ○ ○ ○ GLAD	SUR ○ ○ ○ ○ ○ GLAD	SUR ○ ○ ○ ○ ○ GLAD	SUR ○ ○ ○ ○ ○ GLAD
Her går det galt Hvor falder de fra?					
Det kan jeg gøre bedre Ét konkret træk pr. stop					

MEDIEGURU

Sådan gør du. Fire skridt, én kop kaffe.

1

Vælg én kunde

Tænk på en rigtig kunde, du har haft. Skriv navnet øverst. Jo mere konkret, jo bedre bliver resten.

2

Gå turen som kunden

Tag ét stop ad gangen. Hvad tænker kunden, og hvad gør de? Skriv det med kundens ord, ikke dine egne.

3

Find hullerne

Hvor er du slet ikke til stede? Hvor bliver det besværligt, så kunden giver op? Det er dine huller.

4

Skru op ét sted

Lad være med at fikse det hele. Vælg det svageste stop, og gør én ting bedre i næste uge.

Her taber jeg flest kunder:

Det første, jeg skruer op for:

Kan du ikke se hullerne selv?

Det er helt normalt. Man ser sin egen forretning indefra. Jeg kigger gerne med.

Ring 53 83 84 67