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

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