



Business and wellness from green economy growth

ABOUT

Business and wellness from green economy growth

Increasing business skills of green

NEWS

The training programme is published

We have now provided the Training

TWITTER

@NatureBizz



Module 7: Communication in Customer Journey

Vem är din kund?

Kunder är vanligtvis nödvändiga för att företag ska bli lönsamma, därför säger man ofta att kunden “står i centrum”. Det är kunden som ska bli intresserad, som ska köpa och som ska bli nöjd med sitt köp. För att företaget ska kunna sätta kunden i centrum behöver man kunna förstå kunden, förstå vad kunden blir intresserad av, vilka valmöjligheter den har, vad som får den att köpa och slutligen bli nöjd. Det är hur vi kan förstå kunden som den här modulen handlar om.



En kundresekarta

En kundresekarta [a customer journey map] är ett forskningsbaserat verktyg som hjälper dig att förstå hur kunden uppfattar produkten, företaget eller varumärket.

Traditionellt består en kundresa av tre etapper: före, under och efter köpet. Det finns lika många olika resor som det finns kunder. För att kartlägga någons resa måste du veta vem kunden är för att kunna förstå hur just den kundresan fungerar



Kundresekartan

Information till kundresekartan fås genom att fråga eller observera verkliga kunder

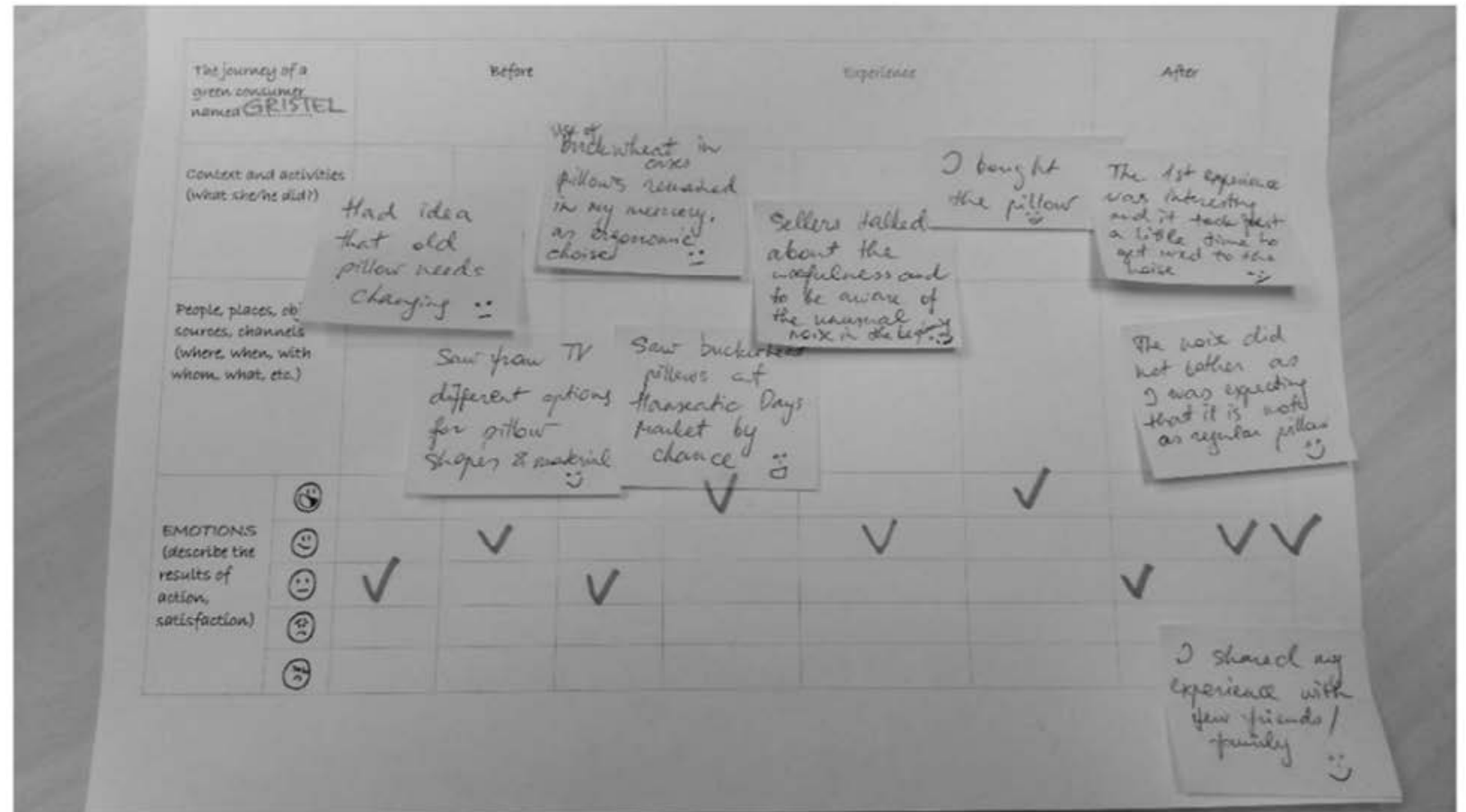
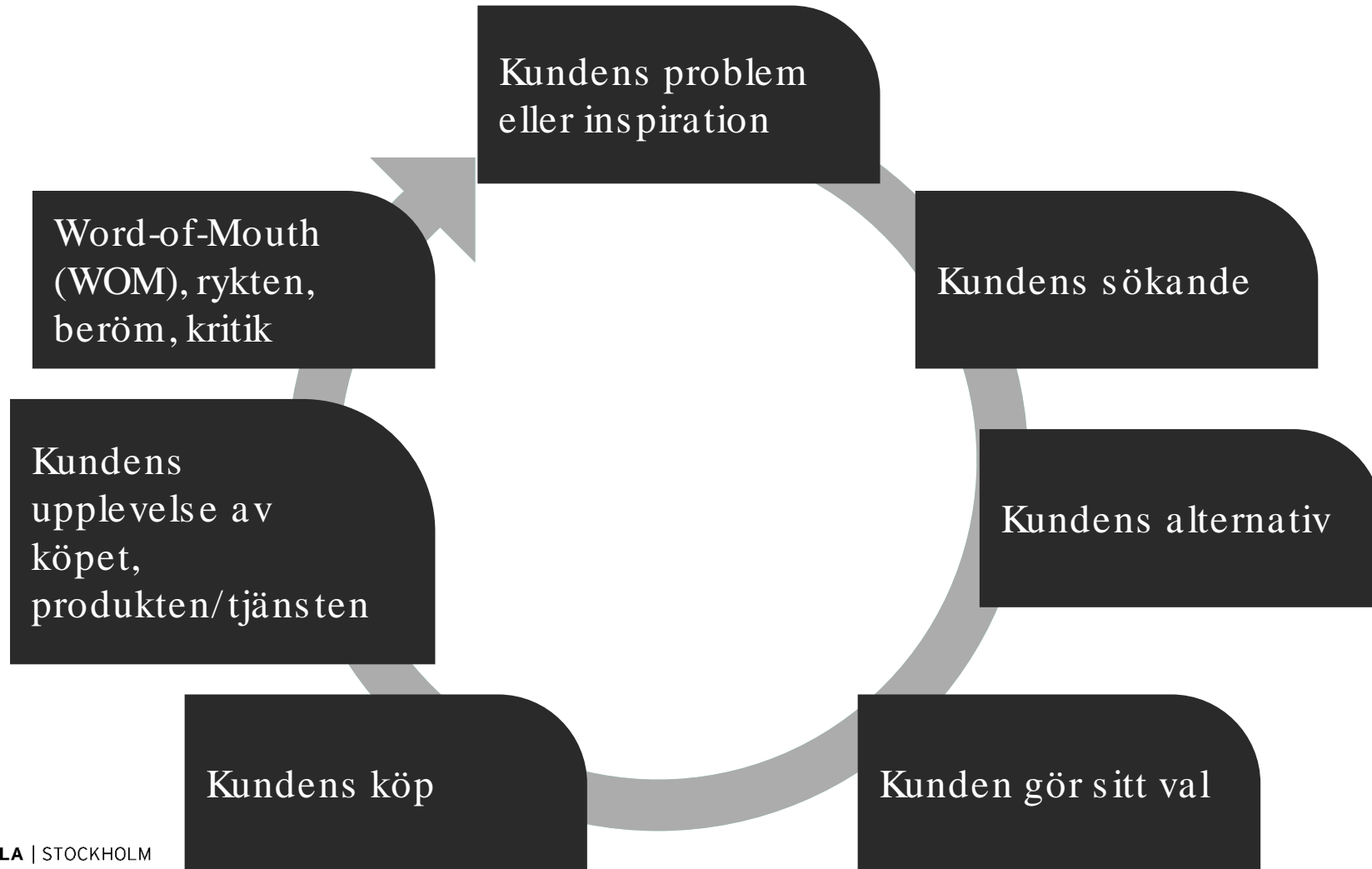


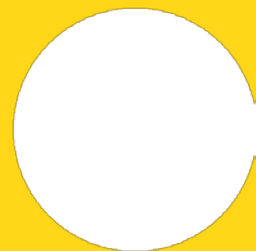
Figure 1. Example of Gristel's journey with buckwheat pillow

Kundresan ur ett kommunikationssynpunkt



Modifierade uppgifter

- 1) Gör en kunds persona, det vill säga en påhittad kund, Gör personen så verklig och komplett som möjligt. Information om personen kan tex vara namn, ålder, boendeort, boende, arbete, lön och intressen.
- 2) Utifrån personen, gör en kundresekarta och en kundresa kopplat till er produkt / tjänst..



SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM
sh.se