ПРОДУКТ

Карта пути клиента

Инструмент: Карта пути клиента

Пройди путь клиента от первого касания до повторной покупки и найди, где он уходит

ВРЕМЯ
2-3 часа, затем 1 час раз в полгода

УРОВЕНЬ
базовый

ЗАПОЛНИЛ

КАК ЗАПОЛНЯТЬ
Заполни шаги, действия и чувства, отметь провалы и изменения.

1 Путь клиента

серые строки: пример заполнения

Шаг	Что делает клиент	Что чувствует	Провал или радость	Что меняем
Ждёт доставку	звонит узнать время	тревога	провал	сообщение с окном доставки
Пробует в шоуруме	лежит на матрасе 10 минут	удовольствие	радость	сохраняем

2 План изменений

Изменение	Ответственный	Срок	Результат

© Business Surgery · bxclub.kz · инструмент из библиотеки клуба

Изменение	Ответственный	Срок	Результат

КОНТРОЛЬНЫЕ ЦИФРЫ · ЦЕЛИ ИНСТРУМЕНТА

- Главные провалы исправлены
- Рейтинг растёт
- Повторных покупок и рекомендаций больше
- Карта обновляется раз в полгода

ДАТА ЗАПОЛНЕНИЯ

СЛЕДУЮЩАЯ СВЕРКА

ТРЕКЕР BS