

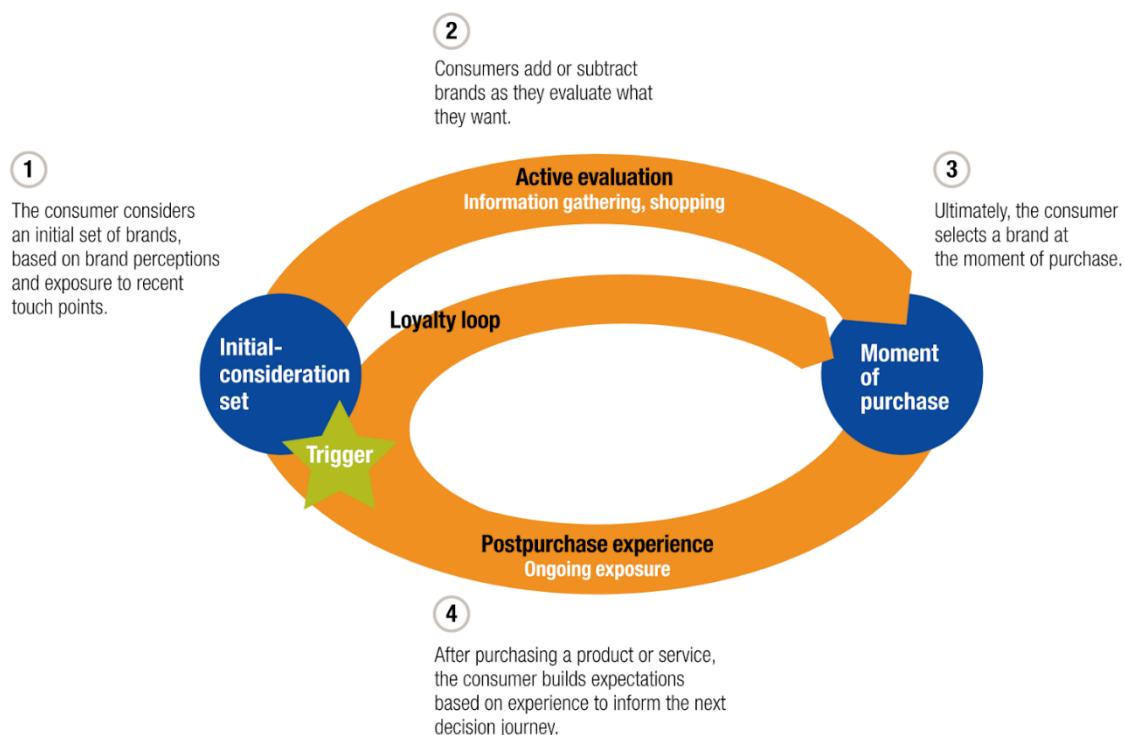
## ĆWICZENIE NR 4

### Ścieżka klienta

**Ścieżka klienta** to taka mapa kroków, które podejmuje klient od momentu pojawienia się potrzeby, przez poszukiwania, pierwsze zetknięcie z Twoją marką, do zakupu, a nawet krok dalej, bo w wielu przypadkach uwzględnia także lojalność klientów.

Według McKinsey, globalnej firmy konsultingowej, ścieżka klienta składa się z czterech faz i ma charakter nieliniarny:

1. Wstępne rozważanie
2. Badanie oferty
3. Zakup
4. Doświadczenia pozakupowe



Wstępne rozważanie	<p>Jakie marki lub produkty przychodzą na myśl klientom rozważającym zakup w Twojej branży?</p> <p>Jakie są 3 najpopularniejsze słowa kluczowe używane przez klientów do wyszukiwania produktów lub usług z Twojej branży?</p> <p>Jakie są najpopularniejsze media społecznościowe, z których klienci korzystają, aby dowiedzieć się o nowych produktach lub usługach z Twojej branży?</p> <p>Jakie są 3 najpopularniejsze blogi lub publikacje branżowe, które czytają klienci?</p> <p>Jakie są 3 najbardziej wpływowe osoby, które klienci obserwują w Twojej branży?</p> <p>Co biorą pod uwagę klienci, zawężając swój początkowy "zestaw marek"?</p> <p>Jakie są mocne i słabe strony Twojego produktu lub usługi w porównaniu z konkurencją?</p>
Badanie oferty	<p>Gdzie znajdą informację o Twojej ofercie? Co tam znajdą?</p> <p>Z kim rozmawiają o dostępnej ofercie?</p> <p>Czy odwiedzają sklep/ stronę internetową z ofertą, którą są zainteresowani czy może "tylko" social media?</p> <p>Jakie są obawy lub obiekcje potencjalnych klientów w stosunku do Twojej oferty?</p> <p>Jakich informacji potrzebują, aby przezwyciężyć te obawy?</p> <p>Jakiego rodzaju treści możesz stworzyć, aby pomóc klientom w podjęciu decyzji o zakupie?</p>
Zakup	<p>Jakie czynniki klienci biorą pod uwagę przy podejmowaniu decyzji o zakupie?</p> <p>Co robisz aby pomóc klientom poczuć się pewnie w podejmowaniu decyzji o zakupie?</p> <p>Czy klientom łatwo jest znaleźć informacje potrzebne do dokonania zakupu?</p> <p>Jakie opcje płatności / dostawy oferujesz?</p> <p>Czy proces płatności przebiega szybko i bezpiecznie?</p> <p>Czy oferujesz gwarancje, opcje darmowego zwrotu?</p>
Doświadczenia pozakupowe	<p>Jakie są doświadczenia klienta po dokonaniu zakupu?</p> <p>Czy zapewniasz im wsparcie lub dodatkowe usługi / produkty po zakupie?</p> <p>Jakie rodzaje nagród lub zachęt klienci cenią najbardziej?</p> <p>Czy prosisz o opinie na temat ich doświadczeń?</p> <p>Czy prowadzisz z dotychczasowymi klientami komunikację np. newsletter?</p>

