

Analiza potrzeb klienta

Ćwiczenie 1: cykl aktywności klienta

Cel ćwiczenia

Celem ćwiczenia jest opracowanie w zespole cyklu aktywności dla klienta wybranego z poniższej listy. Zakładam, że w pewnym momencie zaczynam obserwować swojego klienta i zapisywać na bieżąco wszystko, co robi. Dlatego zalecaną formą opisu czynności klienta jest 3 os. l. poj. czasu teraźniejszego. CAK może mieć formę listy czynności. Zakłada się, że są one wykonywane w takiej kolejności, w jakiej zostały umieszczone na liście. Ponadto lista działań klienta ma być podzielona na trzy fazy: PRE, DURING i POST.

Po wykonaniu CAK należy wybrać 3 czynności z listy, które chcę rozbudować o „wartości dodane”, czyli elementy oferty skierowanej do klienta. Mają to być takie trzy czynności, które będzie cechowała największa skuteczność, gdy zostaną rozbudowane o „wartości dodane”.

Przykład

CAK klienta komisju samochodowego zawiera czynność:

-klienta ogląda samochody wystawione na placu razem ze swoim 3-letnim dzieckiem

Wartości dodane:

- Firma kupuje klocki Lego i organizuje kąpiel dziecięcy w biurze.
- Firma kupuje 5 książek z bajkami i wyznacza jedną pracownicę, żeby czytała bajki dzieciom klientów.
- Firma kupuje odtwarzacz DVD, płytki z bajkami, telewizor i organizuje kąpiel oglądania bajek dla dzieci

Lista klientów, dla których można popracować CAK

1. Klient wybierający prenumeratę tygodnika o tematyce polityczno-społecznej (np. Wprost, Polityka, Newsweek)
2. Klient biura podróży kupujący wycieczkę rodzinną letnią;
3. Klient biura podróży kupujący wycieczkę rodzinną zimową;
4. Klient biura podróży kupujący obóz nurkowy;
5. Klient biura podróży kupujący obóz wędrowny górski;
6. Klient linii lotniczych kupujący bilet lotniczy na wyjazd służbowy;
7. Klient komisju samochodowego, który chce kupić samochód;
8. Klient komisju samochodowego, który chce sprzedać samochód;
9. Klient prywatnej przychodni lekarskiej;
10. Klient pośrednictwa nieruchomości, który chce kupić mieszkanie;
11. Klient pośrednictwa nieruchomości, który chce wynająć mieszkanie na 1 rok;
12. Klient zakładu naprawy sprzętu AGD;
13. Klient serwisu samochodowego;
14. Klient wypożyczalni samochodów;
15. Klient wypożyczalni przyczep kempingowych;
16. Klient, który chce kupić mieszkanie od dewelopera.

Format sprawozdania z ćwiczenia

Wymagane jest jedno sprawozdanie na zespół opracowujący CAK zgodnie z poniższym formatem. Sprawozdanie należy wysłać na adres: nieckula@wsisiz.edu.pl w terminie do 8/11/2008 r.

Przekroczenie terminu spowoduje obniżenie oceny o 0.5

W pole Subject: należy wpisać: **APK, cw. 1, grupa (numer grupy)**
W treści emaila proszę wpisać nazwiska uczestników zespołu.

Proszę również sprawdzić, czy format papieru ustawiony w MS Word dla sprawozdania jest A4. Ustawienie innego formatu, np letter, powoduje blokowanie następnych wydruków.

Analiza potrzeb klienta - ćwiczenia

Sprawozdanie z wykonania
ćwiczenie 1: cykl aktywności klienta

data

Imię nazwisko, grupa ...

Imię nazwisko, grupa ...

...

1. Charakterystyka klienta

...

2. Cykl aktywności klienta

Faza „PRZED”

...

Faza „W TRAKCIE”

...

Faza „PO”

...

3. Wartości dodane

a. dla czynności: „...”

-...

-...

b. dla czynności „...”

-...

-...

c. dla czynności „...”

-...

-...

4. Podsumowanie