

Poznáváme zákazníky

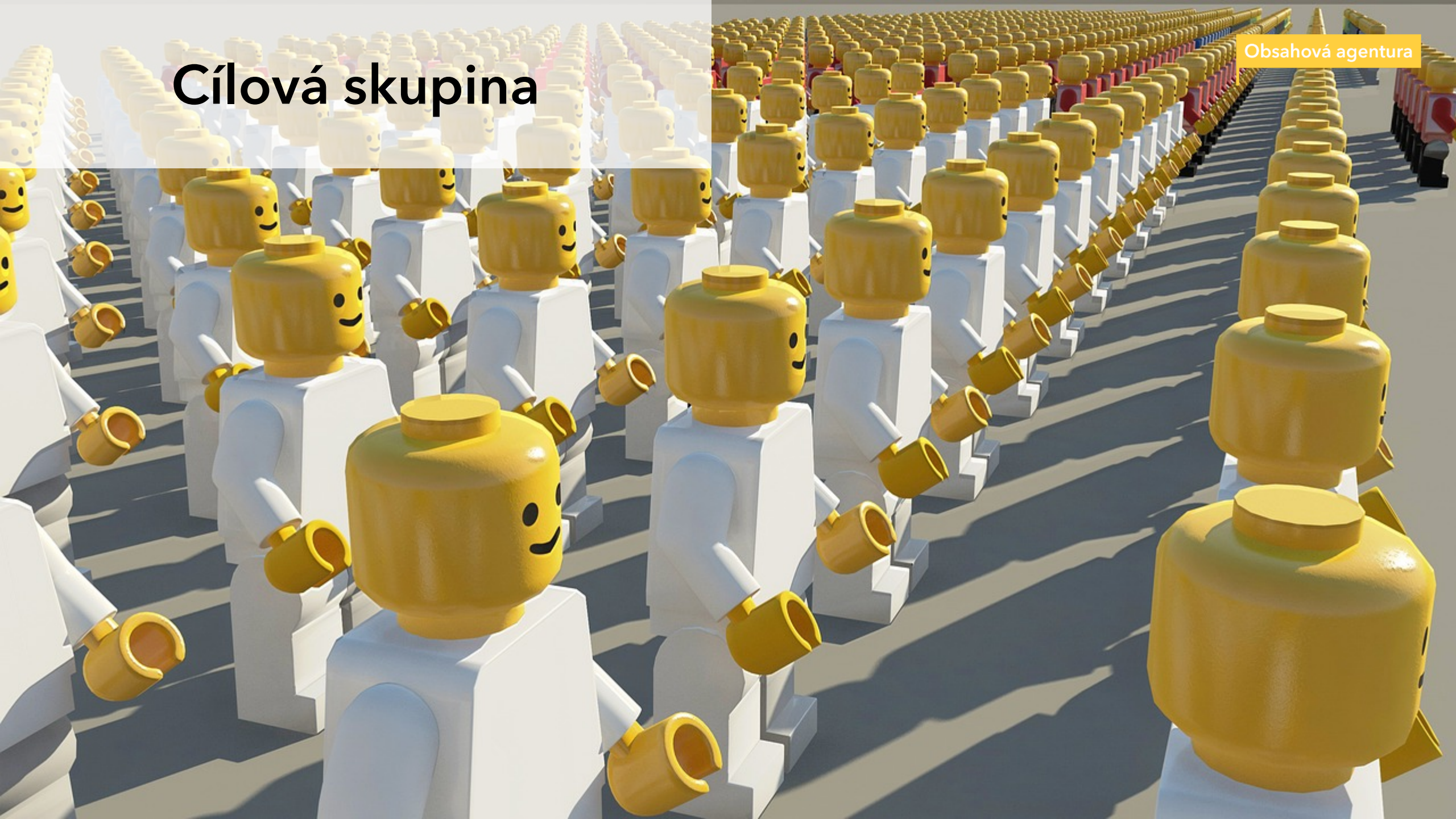
Martin přednáší

PLIN052 Copywriting, jaro 2018

~~Můj produkt je pro všechny~~

Cílová skupina

Obsahová agentura



Koho zpovídat

- Své zákazníky
- Bývalé zákazníky
- Neklienty



Jak získat informace od zákazníků?



Rozhovory

QUESTIONS

Obsahová agentura

1- **A** B C D

2- A B C **D**

3- A **B** C D

4- A **B** C D

5- A B **C** D

6- **A** B C D

Dotazníky

Jak vést rozhovory

- minimálně 5 zástupců z každé cílovky
- udělat screening

Screening pro Urban Gardens

- Posílají na zákaznice svého e-shopu

Screening pro Urban Gardens

- Posílají na zákaznice svého e-shopu

Zjišťují:

- věk

- má/nemá zahradu

- kdo v domácnosti vybírá rostliny

- kdo se o ně v domácnosti stará

Jak vést rozhovory

- minimálně 5 zástupců z každé cílovky
- udělat screening
- jak žádost zdůvodnit
- telefonicky vs. osobně
- cvičný rozhovor

Tipy z praxe

1. Small talk
2. Zopakovat o co jde

Tipy z praxe

1. Small talk
2. Zopakovat o co jde
3. Jak zaznamenávat
4. Úskalí při práci v cloudu

Návodné otázky

NE

Používáte Facebook jako většina našich zákazníků?

ANO

Jaké sociální sítě používáte?

Nejasné termíny

NE

Chodíte často na
Facebook?

ANO

Jak často chodíte na
Facebook?

Komplikované otázky

NE

Podle jakých kritérií jste vybíral a měl na výběr vliv ještě někdo další?

ANO

Podle jakých kritérií jste vybíral?
Měl na výběr vliv ještě někdo další?

Co by kdyby

NE

Co byste dělal, kdybyste si chtěl koupit nové auto?

ANO

Co jste dělal poté, co jste se rozhodl koupit nové auto?

Okruhy otázek

1. Jaký je kontext?
2. Proč zákazník výrobek/službu potřebuje?
3. Jaký byl jeho nákupní cyklus?
4. Co ho přesvědčilo, že si vybral právě vás?
5. Jaké měl obavy?
6. Jaké komunikační kanály používá?
7. Jaké „problémy“ v poslední době v souvislosti s produktem řešil, o čem přemýšlel, jaké měl otázky?

Sestavení otázek | účastníci vymýšlí

Cvičení č. 2

Vzorové otázky – kontext

- Jaké rostliny doma pěstujete?
- Kde je pěstujete?
- Proč máte doma rostliny?

Vzorové otázky – kontext

- Jaké rostliny doma pěstujete?
- Kde je pěstujete?
- Proč máte doma rostliny?
- Potýkáte se při pěstování s nějakými obtížemi?
- Pokud ano, jaké to jsou?

Vzorové otázky - nákupní proces

- Co bylo impulzem k tomu, abyste doma začala pěstovat rostliny?
- Když jste se rozhodla, že je chcete pěstovat, co jste udělala?
- Jak jste postupovala dál?

Vzorové otázky - nákupní proces

- Co bylo impulzem k tomu, abyste doma začala pěstovat rostliny?
- Když jste se rozhodla, že je chcete pěstovat, co jste udělala?
- Jak jste postupovala dál?
- Proč jste si vybrala právě Urban Gardens?
- Nakupujete někdy rostliny a zahradnické pomůcky i někde jinde?

Vzorové otázky - nákupní proces

- Co bylo impulzem k tomu, abyste doma začala pěstovat rostliny?
- Když jste se rozhodla, že je chcete pěstovat, co jste udělala?
- Jak jste postupovala dál?
- Proč jste si vybrala právě Urban Gardens?
- Nakupujete někdy rostliny a zahradnické pomůcky i někde jinde?
- Pokud ano, kde?
- Proč právě tam?

Vzorové otázky - nákupní proces

2

- Měla jste při nákupech nějaké obavy?
- Jak jste vybírala, co budete pěstovat?

Vzorové otázky - nákupní proces

2

- Měla jste při nákupech nějaké obavy?
- Jak jste vybírala, co budete pěstovat?
- Měla jste z pěstování těchto rostlin nějaké obavy?
- Pokud ano, jaké?
- Co by vám s pěstováním rostlin obecně pomohlo?

Vzorové otázky - způsob zjišťování informací

- Hledala jste si doplňující informace ohledně rostlin nebo pěstování?
- Pokud ano, kde?
- Jaké informace konkrétně jste hledala?
- Pokud ano, jaké?

Vzorové otázky - způsob zjišťování informací

- Hledala jste si doplňující informace ohledně rostlin nebo pěstování?
- Pokud ano, kde?
- Jaké informace konkrétně jste hledala?
- Pokud ano, jaké?
- Sledujete videa na YouTube?
- Pokud ano, na co se ráda díváte?

Vzorové otázky - způsob zjišťování informací

- Posloucháte někdy podcasty?
- Pokud ano, jaké?
- Byla jste někdy na setkání pěstitelů nebo na veletrhu rostlin, jako je třeba Země živitelka nebo Flóra Olomouc?

Rozhovory | účastníci trénují

Cvičení č. 3