



Карта эмпати

И

Состав команды:

Арсений Стариченков
Алиса Третьякова
Вячеслав Ершов
Анна Снимщикова
Алексей Бабушкин
Анна Бачева
Виктор Авксенов
Светлана Крапивина

Что клиент

- Сколько ждать по времени?
- Как ему сделать заказ?
- Есть ли специальные предложения?
- Чем мы отличаемся от конкурентов?
- Может это лучший вариант?

Что клиент

- Большой ассортимент стикеров
- Качественный товар по приемлемым ценам
- Периодические обновления

Что клиент говорит и

дел

- Узнает больше информации
- Сравнивает товары
- Узнает у друзей
- Оценивает продукцию
- Накидывает идеи, куда можно приспособить эти стикеры

Что клиент

- Слова восхищения от друзей за собранную коллекцию
- Вопросы от друзей, где приобретал стикеры

Боль

- Форс-мажоры в доставке
- Качество не оправдывает ожидания
- В наличии нет желаемых стикеров
- Не успеет вовремя собрать коллекцию для получения бонуса

Достижения

клиента

- Отличное качество стикеров
- Индивидуальный подход к каждому клиенту
- Бонусы, акции