

Максим Осипов

*Описание портрета
типового клиента*

#whconsult

2015

Ценность портрета вашего типового клиента заключается в двух моментах.

Первый – при составлении такого портрета вам придется ответить на вопросы, которые раньше, возможно, вы себе не задавали. Это пойдет на пользу – вы станете значительно лучше представлять, а главное – понимать ваших клиентов.

Второй – пройдите весь путь по составлению описания портрета клиента, и вы получите исчерпывающее описание человека, олицетворяющего вашего клиента, его проблемы и заботы, его пристрастия, его слабости, его радости... А что вам еще нужно для создания эффективной системы «ловли клиентов на живца»?

Возможно, с начала вам будет довольно сложно. Составить описание личности другого человека – непростая задача. Поэтому попробуйте на себе – составьте описание своего портрета, затем возьмитесь за кого-то из своих близких (кстати, очень полезно для лучшего понимания того человека, который вам близок), а после этого – за кого-нибудь из знакомых. Увидите, как это интересно.

Чтобы вам было проще составить описание портрета для ваших клиентов, постарайтесь пообщаться с ними в непринужденной (насколько это возможно) обстановке. Задайте им несколько вопросов, постарайтесь получше изучить, кто они на самом деле.

Есть несколько вариантов сегментации ЦА. Выберите один из вариантов и для каждого сегмента создайте отдельное описание портрета клиента. Самым полным можно считать вариант, когда вы сегментируете всю ЦА одновременно по вашим признакам и по уровням клиента.

Имя: _____ Возраст: _____

Пол: _____ Статус в браке: _____

Дети

сколько детей: _____ пол детей: _____

какие отношения с детьми: _____

с кем дети проводят в основном время: _____

Супруг/супруга

Возраст: _____ Сколько лет в браке: _____

Первый / не первый брак: _____

Кто супруг/супруга, чем занимается в жизни: _____

Как этот человек одевается? Какую одежду предпочитает, как часто покупает и где? _____

Что он делает, чем занимается, как живет? _____

Есть ли кредиты/долги? _____

На что тратит деньги? Какие основные расходы за последний год? _____

Максим Осипов | +7 926 0202 553

эксперт по решению проблем низкой загруженности складов

Что супруг/супруга думает о занятиях этого человека? Как относится к его начинаниям? Поддерживает или нет? Как оценивает начинания через полгода после их начала? _____

В чем наибольшая неудовлетворенность этого человека? _____

Что хочет сделать и что делает для ее разрешения? _____

Какое самое сильное внешнее желание этого человека? Он проговаривает его как мечту или намерение. _____

Есть ли сокровенное желание, о котором не знает большинство людей из окружения? _____

Что этому человеку мешает спать по ночам? О чем больше и чаще всего болит его голова? _____

Что его раздражает в окружающих людях больше всего? Как это выражается? _____

Максим Осипов | +7 926 0202 553

эксперт по решению проблем низкой загруженности складов

Напишите 10 самых главных страхов этого человека (в порядке убывания важности)

Напишите 10 самых больших желаний и мечт (в порядке убывания важности)

Как ваш продукт повлияет на положение этого человека относительно его желаний? Приблизит или отдалит? _____

Максим Осипов | +7 926 0202 553

эксперт по решению проблем низкой загруженности складов

Что он упускает, не решая имеющуюся у него проблему? _____

Каковы возможные (вероятные) последствия того, что он не решает проблему?

Какие выгоды получит человек от вашего продукта?

Выгоды верхнего уровня (укажите 5 в порядке убывания значимости)

Вторичные выгоды

Скрытые выгоды от применения вашего продукта (что его применение даст человеку, о чем он еще не подозревает?)

Что человек ждет от вашего продукта? _____

Какие результаты будут для человека достаточны? («уже хорошо»)

Что изменится в жизни этого человека или в его ценностях после того, как он перестанет сотрудничать с вами? _____

Какую проблему (или мечту) человек закроет, получив результат, который вы обещаете? _____

Что об этом скажет самый важный человек в жизни этого человека?

Максим Осипов | +7 926 0202 553

эксперт по решению проблем низкой загрузки складов

Опишите трансформации, которые произойдут после получения им результата от вас

Как со мной связаться?

ВКонтакте: vk.com/maks_v_osipov

E-mail: info@maksosipov.ru

Веб-сайт: www.maksosipov.ru

Телефон: +7 926 0202 553