

LIFTA.SPACE NO LIMITS

The Disney Compass

План обслуживания клиентов компании
Disney

The Disney Compass:

план обслуживания клиентов компании Disney

Компания Disney выделила **4 направления**, которые характеризуют основные поведенческие стимулы. Именно удовлетворив их, компания может завладеть клиентом полностью.

Идем по компасу!

The Disney Compass:

Север (покупатель нуждается)

Определи, что нужно клиенту, когда он обращается к твоим продуктам. Какие проблемы продукт решает, как именно?

Например, клиенту нужно качественное мобильное приложение для отслеживания калорий. Твое приложение простое в использовании, точное, быстро загружается, имеет исчерпывающий перечень продуктов и т.д.

Подсказка: не забудь рассказать об уникальных свойствах своего продукта на сайте и в соцсетях.

The Disney Compass:

Запад (покупатель хочет)

Определи, чего на самом деле хочет клиент, зачем ему твой продукт.

В случае с приложением — клиент хочет вести здоровый образ жизни, изменить пищевое поведение, моложе выглядеть. Заяви о том, что твой продукт — про те же ценности. И ты готов совершенствовать его: добавить новые функции (шагомер, мини-тренировки), поддержать в мотивации (краткие истории успеха, позитивные установки), обновить интерфейс и т.д.

Подсказка: спроси у клиента, чего бы ему хотелось.

The Disney Compass:

Юг (покупательские стереотипы)

Стереотипы о бизнесе есть у всех. Твоя задача — узнать, какие представления движут твоими клиентами.

Подумай, как ты можешь опровергнуть негативные установки о мобильных счетчиках калорий (бесполезно, неудобно, занудно каждый раз открывать и все подсчитывать, анализ какой-то мутный) и подтвердить положительные представления.

Подсказка: об этом можно рассказать в инфо-рассылке с подробным tutorialом.

The Disney Compass:

Восток (покупателю нужны ЭМОЦИЙ)

Обеспечь эмоцию в использовании твоего продукта, чтобы обойти конкурентов с похожей услугой.

Сделай использование продукта источником радости и неожиданностей, чтобы каждый раз, когда клиент открывает его, был предмет прекрасных воспоминаний и вдохновения.

The Disney Compass:

план обслуживания клиентов компании Disney

Компас Диснея — отличная зарядка для креативной маркетинговой команды и команды продактов.

Так они смогут лучше понять клиента, дополнить функционал продукта и рекламную стратегию по удержанию (и привлечению) клиентов.