

ŁUKASZ KOSUNIAK

BUSINESS MARKETER

Marketing B2B

#2 - POZNAJ PROCES DECYZYJNY KLIENTA BIZNESOWEGO

ŹRÓDŁA I DODATKOWE MATERIAŁY

Polecam metodę buyer persona proponowaną przez Buyer Persona Institute (www.buyerpersona.com), która zawiera element analizy ścieżki klienta.

Polskojęzyczny opis metody Buyer Persona znajduje się na stronie <http://buyerpersona.pl>

Carol-Ann Morgan, Customer Journey Mapping (CJM), dostęp online: www.b2binternational.com/publications/customer-journey-mapping/.

Oskar Lingqvist, Candace Lun Plotkin, Jennifer Stanley, Follow the customer decision journey if you want B2B sales to grow, kwiecień 2013, dostęp online: www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/follow-the-customer-decision-journey-if-you-want-b2b-sales-to-grow.

ŁUKASZ KOSUNIAK

BUSINESS MARKETER

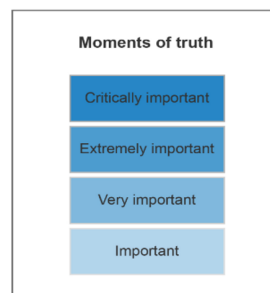
Marketing B2B

#2 - POZNAJ PROCES DECYZYJNY KLIENTA BIZNESOWEGO

Przykład ścieżki decyzyjnej klienta linii lotniczych

AIRLINE CUSTOMER JOURNEY MAP

AWARENESS	INTEREST	DECISION	SERVICE SET-UP	THE FLIGHT	RELATIONSHIP STRENGTHENING	CONCERN	RETURN
How customers become aware of AIRLINE BRAND	How customers become interested in flying with AIRLINE BRAND	The things that help customers make the decision to fly with AIRLINE BRAND	What AIRLINE BRAND does prior to the flight	Experience on the day of travel	What AIRLINE BRAND does to develop on-going relationships and delight its customers	How AIRLINE BRAND deals with concern and complaints	How AIRLINE BRAND wins back previous lost customers
Livery	Prospect material	Price	Customer notifications	Checking in bags	Loyalty program	Receiving complaints	Recognition of lapsed customers
Brand - umbrella / corporate	Promotional offers	Bags go free	Tone of voice	Pre-flight info	Communications post flight	Following up complaints	Lapsed customer communication
Website	Past experience	Locations	Contact details	Boarding process	Offers for flights		
Press	Customer referrals	Ease of booking	App for notifications	Cleanliness of aircraft	Offers for extras (hotels / cars)		
Advertising	Website	Past experience		Space for hand luggage	Hospitality / contact		
Sponsorship	Press	Referral		Material in the seat pouch	Key account program		
Employees	Advertising			Number of washrooms	Account manager		
Customer Referrals	Ease of contacting AIRLINE BRAND			Quality of washrooms	Forums / blogs		
Word of mouth				Comfort of the seats	Customer feedback forms		
Charity involvement				In-flight information			
Social media				Ontime departure			
				Ontime arrival			
				Choice of food / drinks			
				Cost of food / drinks			
				Process for de-planing			
				Appreciation for business			
				Baggage retrieval process			



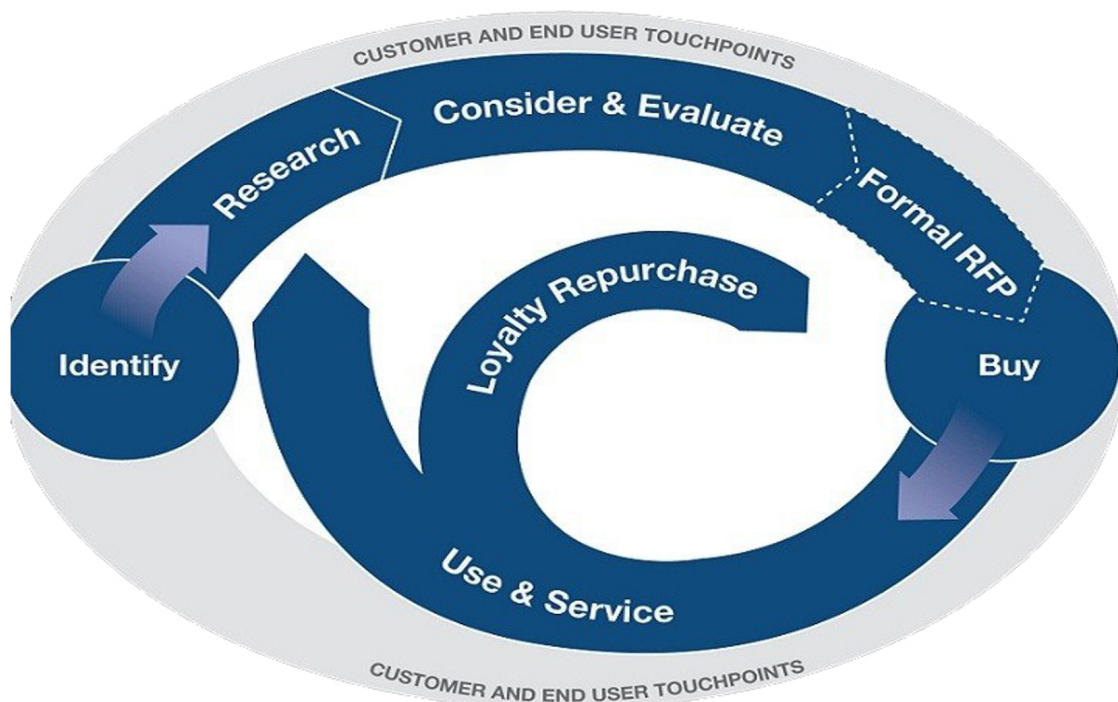
ŁUKASZ KOSUNIAK

BUSINESS MARKETER

Marketing B2B

#2 - POZNAJ PROCES DECYZYJNY KLIENTA BIZNESOWEGO

Schemat podróży zakupowej klienta według firmy
McKinsey



ŁUKASZ KOSUNIAK

BUSINESS MARKETER

Marketing B2B

#2 - POZNAJ PROCES DECYZYJNY KLIENTA BIZNESOWEGO

Matryca Strategii Treści opracowana przez Grow Consulting na bazie wiedzy o procesie decyzyjnym klienta

Grow⁺

1 Buyer Persona: Dyrektor Marketingu



2	Etapy procesu decyzyjnego →	ŚWIADOMOŚĆ	ROZWAŻANIE ROZWIĄZAŃ	PORÓWNANIE OFERT	NEGOCJACJE	ADOPCJA	KONKURENCJA
3	PUNKTY STYKU	Konferencje Media Strona					
4	ZADANIA JOBS TO BE DONE	Zaproponować benefit do programu partnerskiego	Wybór benefitu – wycieczka, gotówka, voucher				
5	POTRZEBY INFORMACYJNE	Co motywuje pracowników firm IT? Co motywuje właścicieli firm IT?					
6	CEL	Wskazać skuteczne sposoby motywacji, pozyskać kontakt	Przekonać o wartości kart podarunkowych. Zidentyfikować osobę decyzyjną.	Przekonać o korzyściach naszej oferty	Wesprzeć sprzedaż w budowaniu wartości oferty	Zapewnić pełne wykorzystanie produktu	
7	KPI CELU	Kontakt – adres e-mail	Pobranie materiału, dodatkowe dane w profilu	Umówienie spotkania, webinar, rozmowy			
8	TEMATY KOMUNIKACJI	Jak stworzyć skuteczny program wsparcia sprzedaży w kanale partnerskim?	Raport – skuteczność i opłacalność nagród w programach motywacyjnych				
9	FORMATY	Artykuł branżowy, Artykuł blog, Webinar					
10	KANAŁY	Wydawnictwo branżowe Blog					

Więcej o matrycy treści:

<https://growinternational.pl/pl/blog/matryca-tresci-jak-zaprojektowac/>

Strona podcastu to <http://businessmarketer.pl>



Business Marketer

Łukasz Kosuniak, autor książki "ABC Marketingu B2B"

Podcast BusinessMarketer to regularna dawka praktycznej wiedzy o nowoczesnym marketingu B2B. Autor – Łukasz Kosuniak, to wieloletni praktyk, konsultant, trener, autor

Adresy w popularnych katalogach podcastowych:



Apple Podcasts



Google Podcasts



Spotify



Pocket Cast



RSS Feed



Dołącz do społeczności słuchaczy podcastu

Dołącz do społeczności słuchaczy podcastu i otrzymuj powiadomienia o nowych odcinkach, webinarach, szkoleniach oraz materiałach edukacyjnych z obszaru marketingu B2B - [Link](#)