

KDY NÁSTROJ VYUŽIJETE?

Zlepšujete všechno najednou a výsledek nikde. Zákazníci přicházejí a stejně rychle odcházejí, nebo všichni makají naplno a obrat se nehýbe. Canvas ukáže, ve které fázi cesty zákazníka vám to vážne nejvíc.

- 1
- Do řady pojmenujte fáze, kterými u vás zákazník prochází. Příklad fází stojí u pravého kraje.
- 2
- Do každé fáze napište počet za období. Počet, který nemáte, odhadněte a označte hvězdičkou.

- 3
- Pod něj napište benchmark: kolik byste u sebe čekali.
- 4
- Na poslední linku napište zdroj, odkud obě čísla máte.
- 5
- Nad každou šipku napište, kolik procent z předchozí fáze projde dál, a zakroužkujte tu s největším propadem. Tam je bottleneck.

PRODUKT A TYP ZÁKAZNÍKA

OBDOBÍ

FÁZE	FÁZE	FÁZE	FÁZE	FÁZE	FÁZE	FÁZE
KOLIK	KOLIK	KOLIK	KOLIK	KOLIK	KOLIK	KOLIK
BENCHMARK	BENCHMARK	BENCHMARK	BENCHMARK	BENCHMARK	BENCHMARK	BENCHMARK
ZDROJ	ZDROJ	ZDROJ	ZDROJ	ZDROJ	ZDROJ	ZDROJ

PŘÍKLAD FÁZÍ

z kapitoly 8

Oslovení

Aktivace

Platba

Retence

Doporučení

Vaše cesta zákazníka může mít jiné fáze i jiný počet.