ALLFOYE

Customer Journey & Buyer Persona

Kennen Sie wirklich die Bedürfnisse Ihrer Zielkunden und sind sie sich sicher, dass Ihre aktuellen und zukünftigen Produkte und Dienstleistungen diese optimal bedienen? Die Customer Journey und Buying Persona sind Innovationsmethoden, die den Fokus konsequent auf den Kunden richten, um Produkt-, Service- und Geschäftsmodellinnovationen jenseits der bekannten Wege zu generieren. Ziel ist es den Kunden mit Ihrer Lösung vollends zu überzeugen und langfristig an Ihr Unternehmen zu binden.

RELEVANTE PERSONAS **IDENTIFIZIEREN**

Das Persona-Konzept ist ein Modell zur Beschreibung der **Zielkunden**, das weit über die gängigen Marketingattribute hinausgeht. Der Fokus auf rein soziodemographische Faktoren reicht in der heutigen Kundenansprache nicht mehr aus. Studien haben gezeigt, dass im Schnitt 5,4 Personen in einen Entscheidungs- und Kaufprozess involviert sind. Daher identifizieren wir zunächst die **relevanten Kundengruppen** und ermitteln mit Hilfe des Persona-Frameworks die **Kernbedürfnisse** und **Charakteristika**.

WIR BESCHÄFTIGEN UNS ZU WENIG MIT DEM WARUM. BEDIENE ICH DIE KUNDENBEDÜRFNISSE RICHTIG, SCHAFFE ICH AUCH WERTE FÜR DIE ORGANISATION.

MAREN RIXEN, SENIOR DIRECTOR, ALLFOYE MANAGEMENTBERATUNG

KUNDENBEDÜRFNISSE
ERFOLGREICH ERFÜLLEN

Zur Analyse der **Kundenbedürfnisse** wird die Methodik der **Customer Profil Map** angewendet. Durch das explizite Hinterfragen, wie die Persona tatsächlich tickt, entwickeln Sie ein Gefühl für die Bedürfnisse und Problemstellung, und erhalten so Aufschluss über die Anforderungen an Ihr Angebot. Diese Analyse ist die Ausgangsbasis, um eine **spezifische, situative Kundenansprache** zu ermöglichen. Das Ziel ist es die Kundenbedürfnisse bestmöglich mit Ihrem Angebot in Einklang zu bringen.

ENTWICKLUNG EINER UMFASSENDEN **CUSTOMER JOURNEY**

Die Customer Journey oder auch „die Reise Ihres Kunden" setzt sich mit den einzelnen Phasen des Kundenkaufprozesses auseinander: von der Suche nach einem passenden Angebot, über die Auffindbarkeit Ihres Produkts oder Ihrer Serviceleistung, bis hin zum Kauf und der Nutzung. Besonders wichtig ist es hierbei den Blick auf die **Handlungsweisen**, **Interaktionspunkte** und **emotionale Einbindung** des Kunden zu werfen. Daraus ergeben sich potentielle Aufgaben für Ihre Unternehmung, um das bestmögliche Kundenerlebnis herzustellen. Diese Aufgaben überführen wir in konkrete kurz-, mittel- und langfristige **Optimierungsmaßnahmen** und arbeiten sie direkt mit Ihren Mitarbeitern ein. Um einen nachhaltigen Erfolg zu sichern, begleiten wir die Implementierungen durch Experten, die eine kontinuierlicher Erfolgsmessung durchführen.

IHRE VORTEILE

- Identifikation der relevanten Kundengruppen
- Klarheit über die Bedürfnisstrukturen der relevanten Personas
- Entwicklung der Anwendungsbereiche und Handlungsfelder
- Ableitung der individuellen Customer Journeys
- Klare To-Dos für eine fokussierte Kundenansprache
- Optimierung Ihrer Produktentwicklung durch Angebotsabgleiche mit den realen Kundenbedürfnissen

UNSERE LEISTUNGEN

- Ermittlung und Beschreibung Ihrer relevanten Buyer Personas im Rahmen der identifizierten Handlungsfelder und Themenbereiche
- Durchführung des Customer Profile Canvas zur Ermittlung der Kundenbedürfnisse
- Entwicklung von Customer Journeys auf Basis Ihrer Buyer Personas
- Ableitung der optimalen Kundenansprache am Markt
- Analyse, Durchführung und Begleitung von Korrekturen, Anpassungen und Neuentwicklung
- Kontinuierliche Erfolgsmessung in der Umsetzung und Begleitung durch Experten

ALLFOYE

Allfoye Managementberatung GmbH
Graf-Adolf-Platz 1-2
40213 Düsseldorf

Dr. Thomas M. Fischer
Geschäftsführer

+49 211 550 263 0
post@allfoye.com

allfoye.com