



Πελατειακές Σχέσεις - Ασκήσεις

Άσκηση 1

1.1 Σκεφθείτε τις μάρκες που σας αρέσουν περισσότερο. Ποια είναι τα συναισθήματα σας για κάθε μάρκα; Εμπιστοσύνη; Αξιοπιστία; Σεβασμός; Ευημερία;

1.2 Τι είδους σχέση έχετε με την κάθε μάρκα ξεχωριστά; Δημιουργήστε μια λίστα σχετικά.

1.3 Τι πιστεύετε ότι κάνει η κάθε μάρκα που επηρεάζει την εκτίμηση σας προς αυτούς; Έχει αυτό να κάνει με τη σχέση σας με το εταιρικό σήμα, ή με κάποιο άλλο κομμάτι του επιχειρηματικού τους μοντέλου; Σημειώστε αυτά που αντιλαμβάνεστε ως δυνατά σημεία (ακόμη κι αν δεν είναι μέρος του επιχειρηματικού μοντέλου).

1.4 Μπορείτε να δημιουργήσετε ένα παρόμοιο μοντέλο πελατειακής σχέσης;

Άσκηση 2

2.1 Σκεφθείτε τις μάρκες που δεν σας αρέσουν. Ποια είναι τα συναισθήματα σας για κάθε μάρκα; Έλλειψη εμπιστοσύνης; Αναξιοπιστία; Έλλειψη σεβασμού; Απέχθεια;

2.2 Τι είδους σχέση έχετε με την κάθε μάρκα ξεχωριστά; Δημιουργήστε μια λίστα σχετικά.

2.3 Τι πιστεύετε ότι κάνει (ή δεν κάνει) η κάθε μάρκα που επηρεάζει την εκτίμηση σας προς αυτούς; Έχει αυτό να κάνει με την πελατειακή σας σχέση, ή με κάποιο άλλο κομμάτι του επιχειρηματικού τους μοντέλου; Σημειώστε αυτά που αντιλαμβάνεστε ως αδύναμα σημεία (ακόμη κι αν δεν είναι μέρος του επιχειρηματικού μοντέλου).

2.4 Τι μπορείτε να κάνετε για να αποφύγετε μια σχέση η οποία είναι κακή όπως αυτήν που μόλις σκεφτήκατε;

Άσκηση 3

3.1 Η πρόσθεση ή η αφαίρεση μιας διαφορετικής πελατειακής σχέσης μπορεί να διευκολύνει ή να εμποδίσει την πρόσβαση σας σε μια διαφορετική πελατειακή ομάδα;

3.2 Αν έχετε διαφορετικές πελατειακές ομάδες, τι είδους πελατειακή σχέση θα έχετε με καθεμία από αυτές;

3.3 Σκεφθείτε τη σχέση και το αντίκτυπο που μπορεί να έχει μια απόφαση σχετικά με τις πελατειακές σχέσεις στις ροές εσόδων και αντίστροφα.

3.4 Σκεφθείτε τη σχέση και το αντίκτυπο που μπορεί να έχει μια απόφαση σχετικά με τις πελατειακές σχέσεις στη δομή κόστους και αντίστροφα.

3.5 Αν αποφασίσετε να προσθέσετε ή να αφαιρέσετε ένα διαφορετικό είδος πελατειακής σχέσης, τι αντίκτυπο θα έχει στο υπόλοιπο επιχειρηματικό μοντέλο;

