



Le relazioni con i clienti - Esercizi

Esercizio 1

1.1 Pensa ai marchi che ti piacciono di più. Identifica i sentimenti che associ a ciascun marchio. Fiducia? Affidabilità? Rispetto? Benessere?

1.2 Che tipo di rapporto ha instaurato con te ciascun brand? Fai un elenco.

1.3 Che cosa pensi che ciascun marchio faccia per influenzare il tuo gradimento nei propri confronti? Ha a che fare con il tuo rapporto con il marchio o con una parte del loro business model? Scrivi quali sono, secondo te, i loro punti di forza (anche se non rientrano nel modello delle relazioni).

1.4 Puoi riprodurre un modello simile di relazione con il cliente?

Esercizio 2

2.1 Pensa a dei marchi che non ti piacciono. Identifica i sentimenti che provi nei confronti di ogni marchio. Diffidenza? Inaffidabilità? Mancanza di rispetto? Indignazione?

2.2 Che tipo di rapporto ha instaurato con te ciascun marchio? Fai un elenco.

2.3 Cosa pensi che il marchio faccia (o non faccia) per influenzare il tuo gradimento (o la tua disapprovazione) nei propri confronti? Ha a che fare con la relazione, o con un'altra sezione del business model? Scrivi quali sono, secondo te, i loro punti deboli (anche se non rientrano nel modello delle relazioni).

2.4 Cosa puoi fare per evitare una relazione negative come quella che hai appena immaginato?

Esercizio 3

3.1 L'aggiunta o la rimozione di un diverso rapporto con il cliente potrebbe favorire o impedire il tuo accesso a un segmento diverso di clientela?

3.2 Se hai dei diversi segmenti di clientela, che tipo di relazione instaurerai con ognuno di loro?

3.3 Pensa alla relazione e all'impatto che una decisione sulle relazioni con i clienti potrebbe avere sui flussi di ricavi, e viceversa.

3.4 Pensa alla relazione e all'impatto che una decisione relativa alla relazione con il cliente potrebbe avere sulla struttura dei costi, e viceversa.

3.5 Se deciderai di aggiungere o di rimuovere un tipo diverso di relazione con il cliente, che impatto produrrà sulle altre parti del business model?

