



Relațiile cu clientul - Exerciții

Exercițiul 1

1.1 Gândiți-vă la mărcile care vă plac cel mai mult. Identificați sentimentele asociate fiecărei mărci. Încredere? Fiabilitate? Respect? Bunăstare?

1.2 Ce fel de relație aveți cu fiecare marcă? Alcătuiți o listă cu relații.

1.3 Ce credeți că face fiecare marcă pentru a vă influența aprecierea față de ea? Are legătură cu relația dvs. cu marca sau cu orice altă parte a modelului lor de business? Notați ceea ce considerați ca puncte tari (chiar dacă acestea nu fac parte din modelul relației).

1.4 Puteți replica un model similar de relație cu clientul?

Exercițiul 2

2.1 Gândiți-vă la mărcile care nu vă plac. Identificați sentimentele pe care le aveți față de acestea. Neîncredere? Nesiguranță? Lipsă de respect? Dezgust?

2.2 Ce fel de relație aveți cu fiecare marcă? Alcătuiți o listă cu acestea.

2.3 Ce credeți că face (sau nu) acel brand care vă influențează aprecierea (sau lipsa de apreciere) față de el? Are legătură cu relația sau cu orice altă parte a modelului lor de business? Notați punctele slabe (chiar dacă acestea nu fac parte din modelul relației).

2.4 Ce puteți face pentru a evita o relație la fel de rea ca cea la care tocmai v-ați gândit?

Exercițiul 3

3.1 Adăugarea sau eliminarea unei relații cu clienți diferiți ar putea deschide sau închide accesul la un alt segment de clienți?

3.2 Dacă aveți segmente de clienți diferite, ce fel de relație cu clienții veți avea cu fiecare dintre ei?

3.3 Gândiți-vă la relația și impactul pe care o singură decizie despre relația cu clientul ar afecta fluxurile de venituri și viceversa.

3.4 Gândiți-vă la relația și impactul pe care o decizie cu privire la relația cu clientul vă poate afecta structura costurilor și viceversa.

3.5 Dacă decideți să adăugați sau să eliminați un alt tip de relație cu clienții, ce impact va avea asupra restului modelului de business?

