

CJM WORKSHOP

Digitális Akadémia • 2020. február 12.
Káli György

MARKETING EVOLÚCIÓ

Mi volt a legutolsó utazási élményed?

Mivel voltál elégedett és mivel nem?

Milyen szolgáltatást vettél igénybe?

Hol találtál rá a szolgáltatásra?

Kapcsolatban vagytok még a szolgáltatóval?

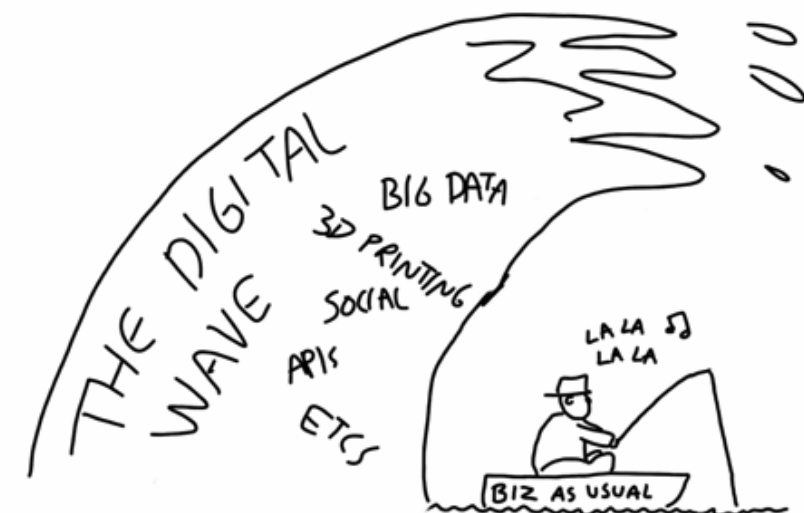
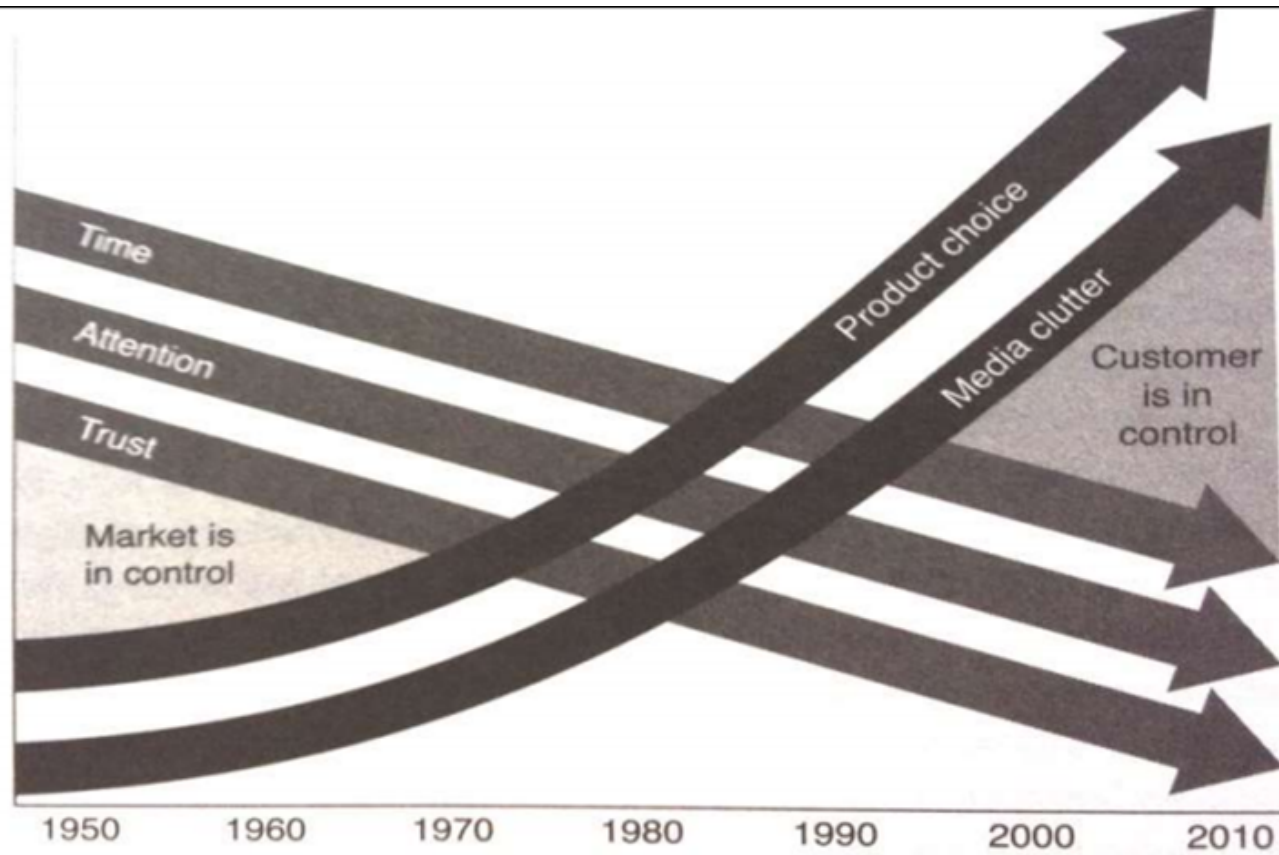
MARKETING EVOLUCIÓ

THE MARKETING (R)EVOLUTION



by Scott Brinker @chiefmartec <http://chiefmartec.com>

MARKETING EVOLÚCIÓ



INSPIRED BY @DT AT #E2DS

BY @VOINONEN

MARKETING EVOLÚCIÓ

from marketing perspective

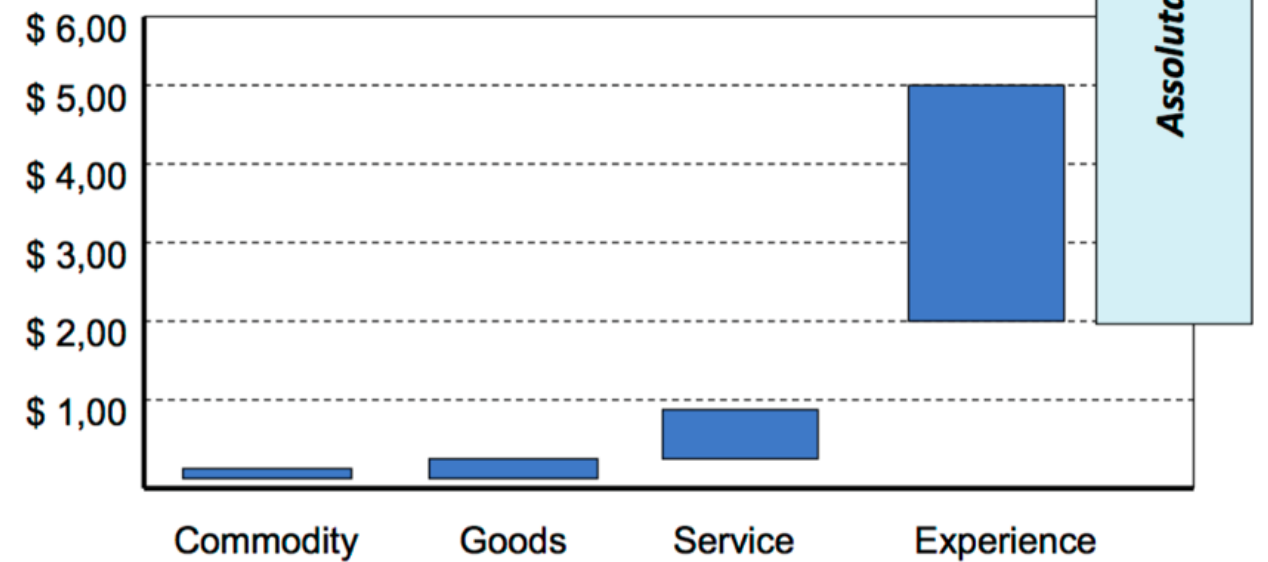


from people's perspective



The price of coffee offering

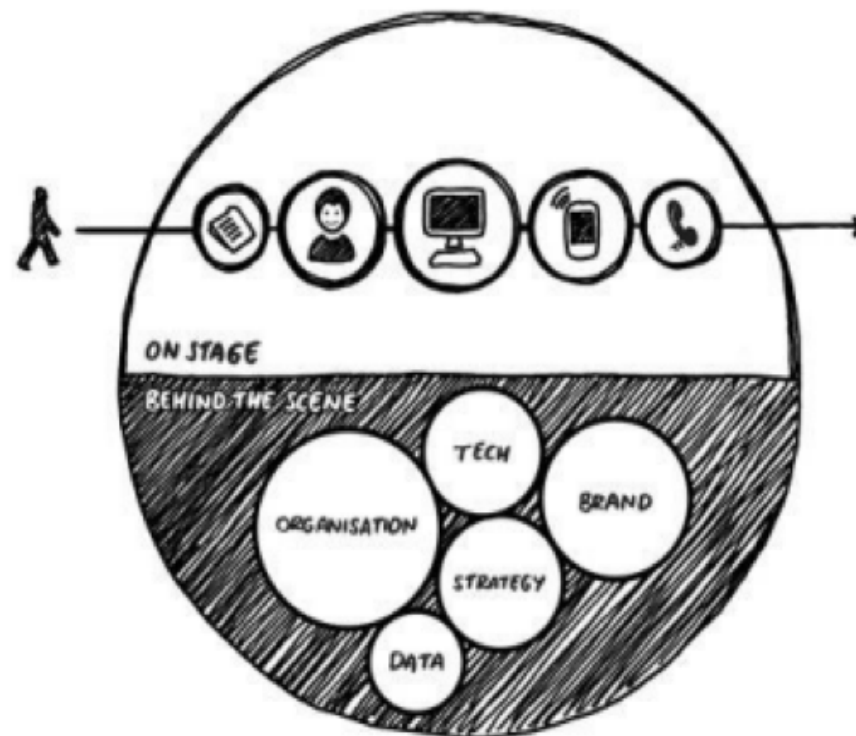
Source: B Joseph Pine és James H. Gilmore: The Experience Economy



p. 2.

MARKETING EVOLÚCIÓ

The tricky part



“The only people that see the bigger picture of any company are their customers.”

Anders Frostenson, 2010

MARKETING EVOLÚCIÓ

Inside out

VS

Outside in

*“Azt írjuk le, hogy hogyan éli meg valaki a szolgáltatásunkat,
nem azt, hogy az hogyan működik”*

MARKETING EVOLÚCIÓ



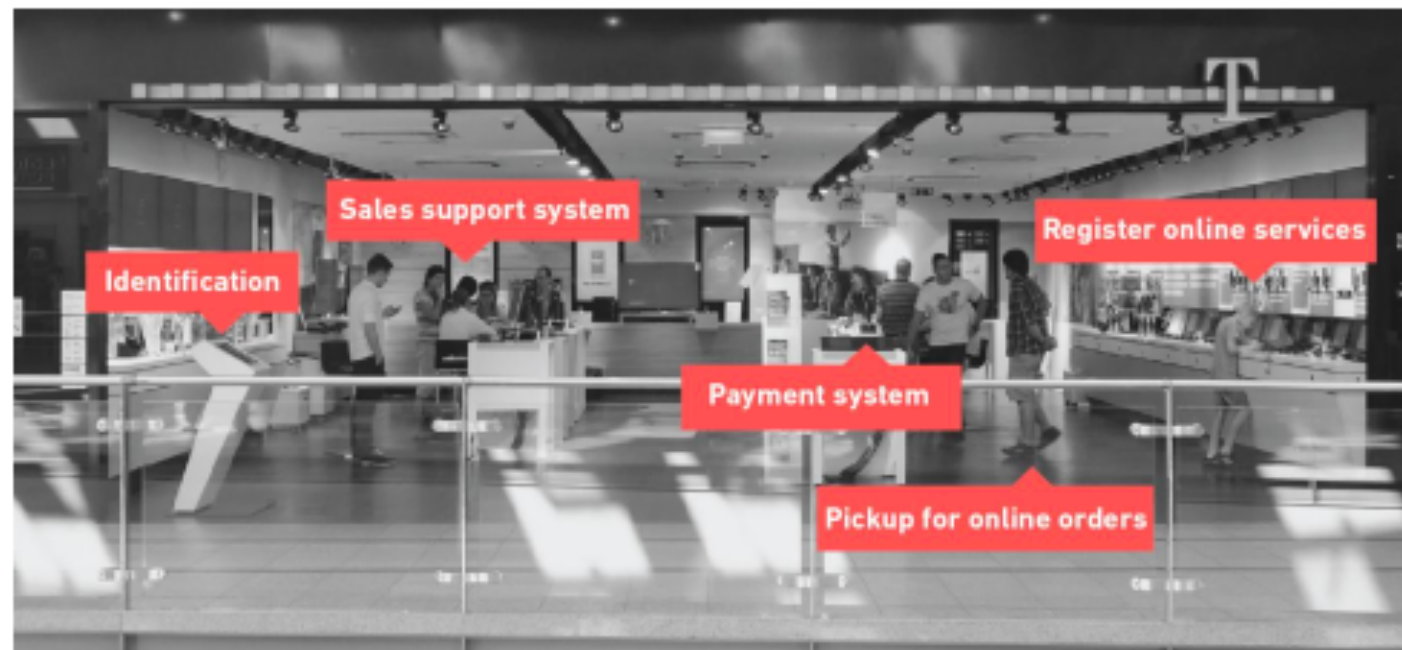
CUSTOMER JOURNEY MAPPING

.....

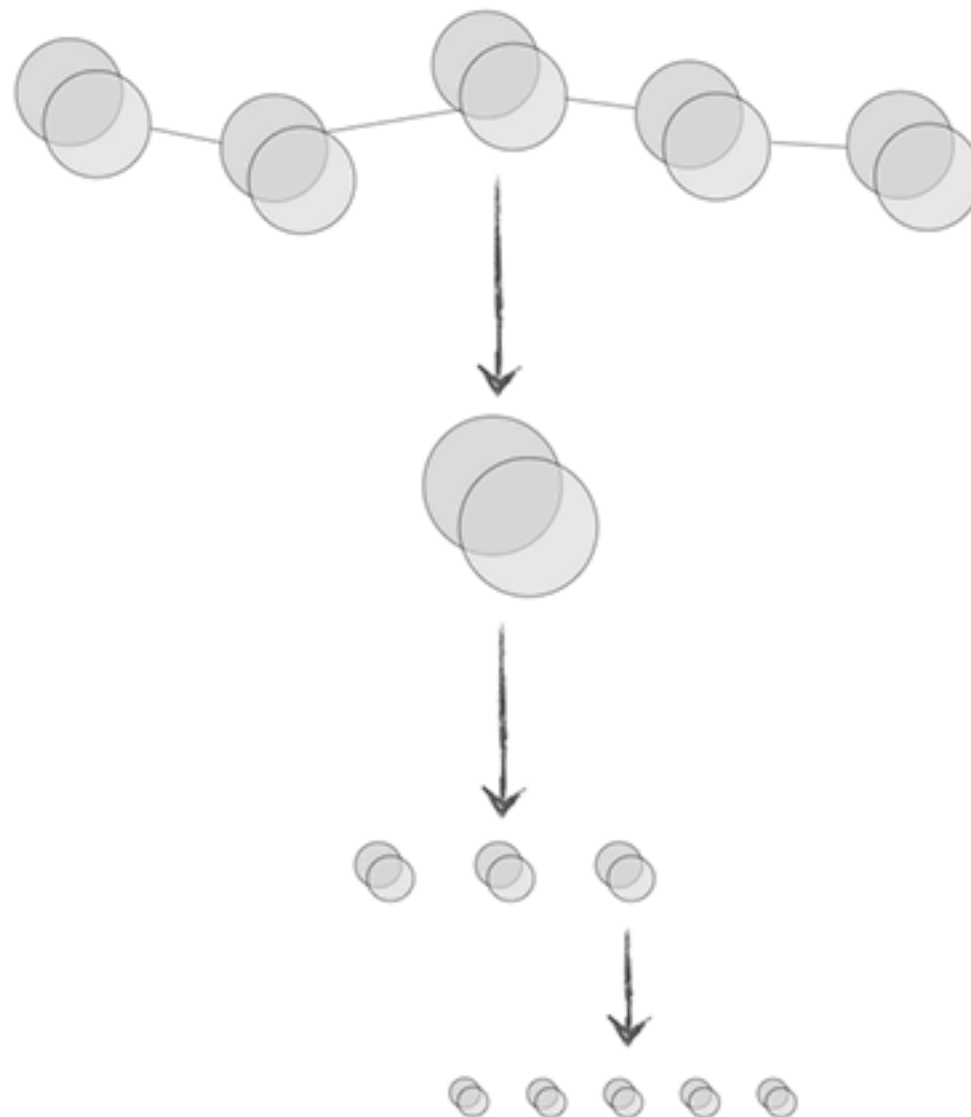
The design of (things) touchpoints

- products and environments
- communications and interactive screens

Service design is just more oriented toward **the sequences of interactions** between people that can be afforded by a network of designed things.



MARKETING EVOLÚCIÓ



Journey

Designing for experiences that unfold over time and many different touchpoints

Touchpoint

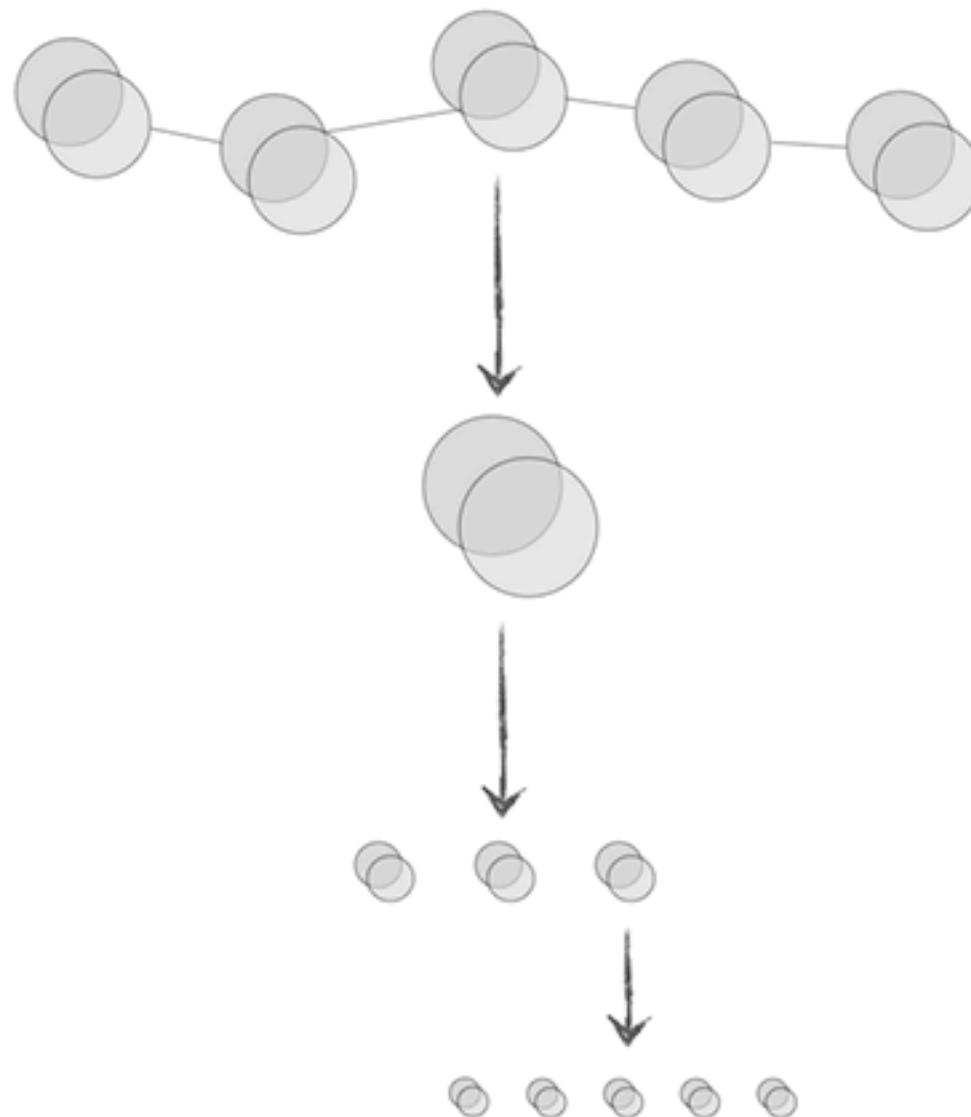
(macrointeraction)

Interactions

What occurs to support the touchpoint

Microinteractions

MARKETING EVOLÚCIÓ



Journey

Designing for experiences that unfold over time and many different touchpoints

Touchpoint

(macrointeraction)

Interactions

What occurs to support the touchpoint

Microinteractions

CUSTOMER JOURNEY MAPPING

**Melyek voltak legutolsó utazási élményed
folyamatának lépesei?**

Fel tudod bontani szakaszokra?

CUSTOMER JOURNEY MAPPING

.....

**FRONT
STAGE**



Book



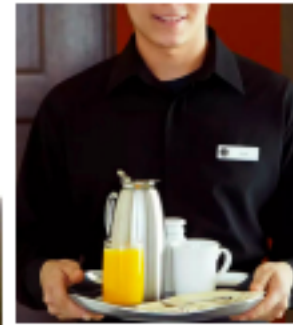
Arrive



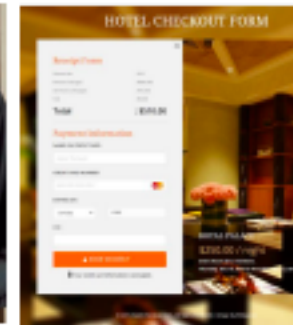
Check in



Enter



Room service



Check out

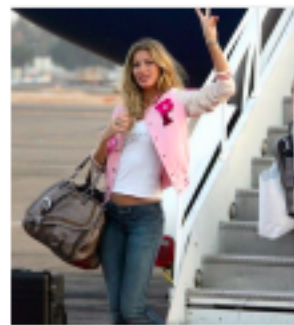
CUSTOMER JOURNEY MAPPING

.....

**FRONT
STAGE**



Book



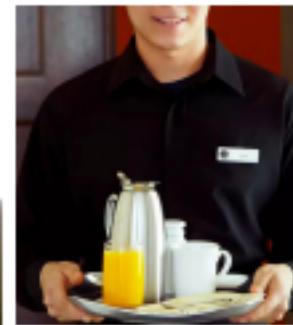
Arrive



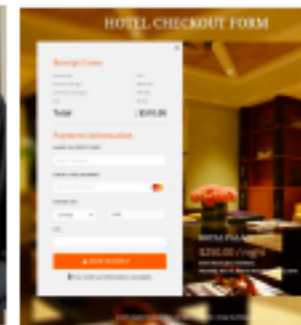
Check in



Enter



Room service



Check out

**Vajon milyen feladata van a
szállásadónak az adott stádiumban
az ügyfél kiszolgálásához?**

CUSTOMER JOURNEY MAPPING

.....

**FRONT
STAGE**



Book



Arrive



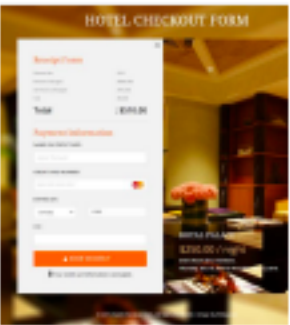
Check in



Enter



Room service



Check out

Line of
visibility

.....

Promote hotel

Cleaning and
preparation

Welcome
customer

Concierge tour
and guidance

Delivery according
to order

Send invoice,
ask feedback

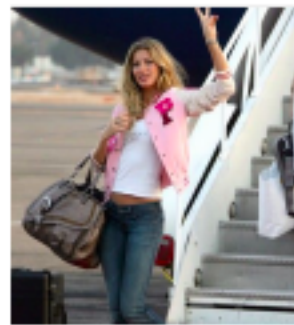
CUSTOMER JOURNEY MAPPING

.....

**FRONT
STAGE**



Book



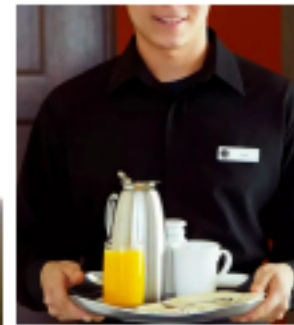
Arrive



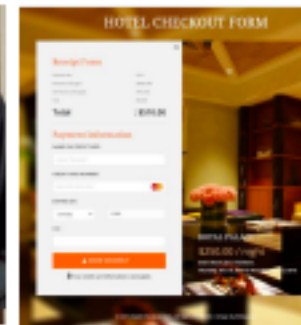
Check in



Enter



Room service



Check out

Line of
visibility

.....
Promote hotel

Cleaning and
preparation

Welcome
customer

Concierge tour
and guidance

Delivery according
to order

Send invoice,
ask feedback

**Vajon milyen háttér feladatokat kell megoldania
a szállásadó munkatársainak az adott stádiumban?**

CUSTOMER JOURNEY MAPPING

.....

**FRONT
STAGE**



Book



Arrive



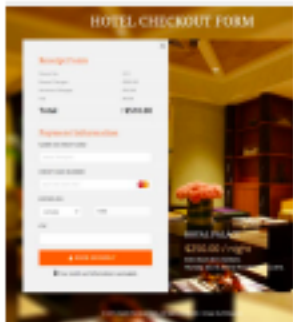
Check in



Enter



Room service



Check out

Line of
visibility

Promote hotel

Cleaning and
preparation

Welcome
customer

Concierge tour
and guidance

Delivery according
to order

Send invoice,
ask feedback

**BACK
STAGE**

Marketing,
SEO

Booking system,
Contact centre,
Transport
alliances

Reservation
system,
CRM

Security access,
protocols

On demand
services

Billing process,
CRM

CUSTOMER JOURNEY MAPPING

FRONT STAGE



Book



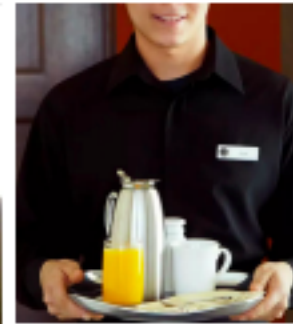
Arrive



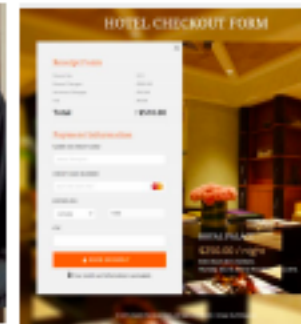
Check in



Enter



Room service



Check out

Line of
visibility

Promote hotel

Cleaning and
preparation

Welcome
customer

Concierge tour
and guidance

Delivery according
to order

Send invoice,
ask feedback

BACK STAGE

Marketing,
SEO

Booking system,
Contact centre,
Transport
alliances

Reservation
system,
CRM

Security access,
protocols

On demand
services

Billing process,
CRM

Mit él át az ügyfél?

Milyen élményben van része az adott stádiumokban?

wow - közömbös - szomorú

 XY	AWARENESS	CONSIDERATION	INTENT	DECISION/ BUY	FIRST USE	USE	SUPPORT	LEAVE
	Help me know	Help me consider	Help me choose	Help me support	Help me start with	Help me involve	How to be loyal to	Help me leave
Wow 								
Neutral 								
Pain 								

CUSTOMER JOURNEY MAPPING

.....

FRONT STAGE



Book



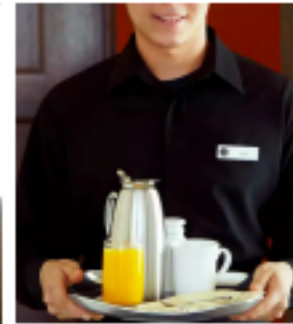
Arrive



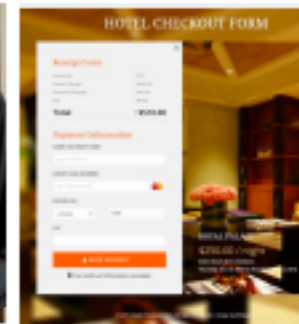
Check in



Enter



Room service



Check out

Line of
visibility

Promote hotel

Cleaning and
preparation

Welcome
customer

Concierge tour
and guidance

Delivery according
to order

Send invoice,
ask feedback

BACK STAGE

Marketing,
SEO

Booking system,
Contact centre,
Transport
alliances

Reservation
system,
CRM

Security access,
protocols

On demand
services

Billing process,
CRM

**Milyen ügyfél igényeket detektáltál
és milyen megoldásaid vannak ezekre?**

CUSTOMER JOURNEY MAPPING

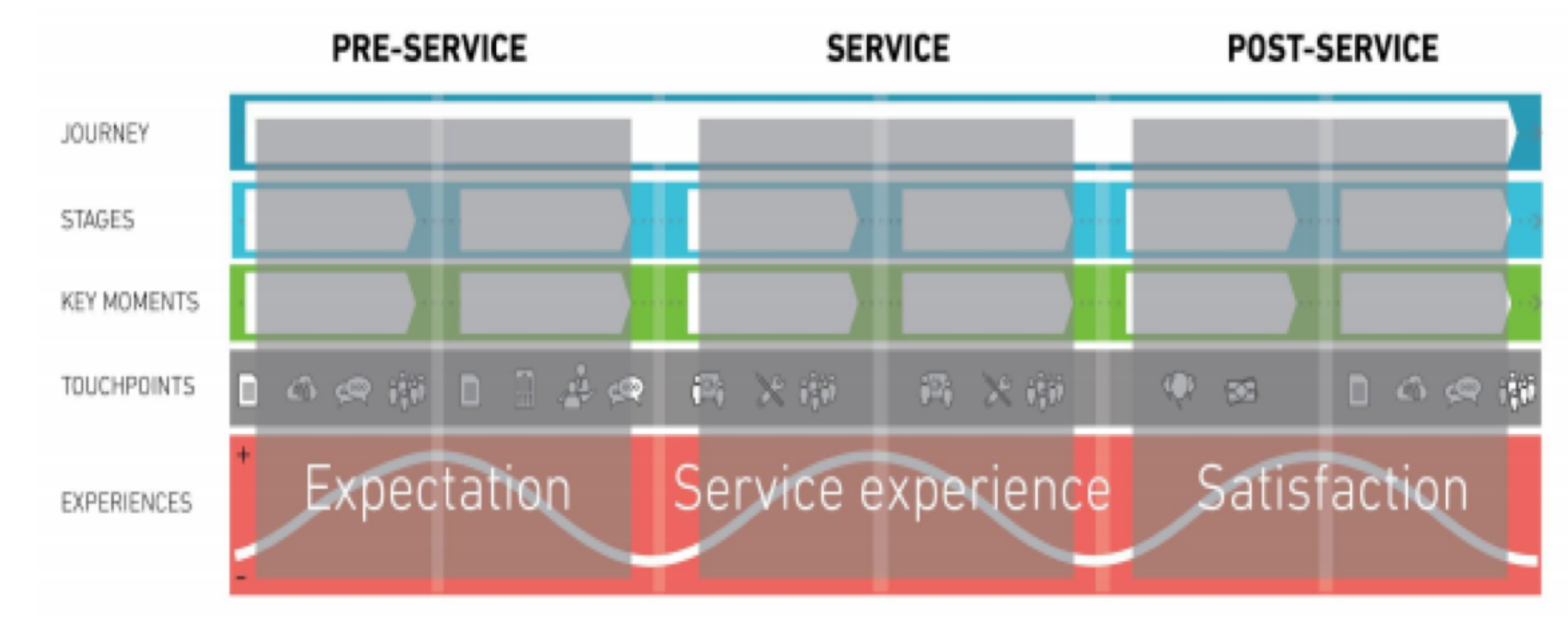
.....

	AWARENESS	CONSIDERA TION	INTENT	DECISION/ BUY	FIRST USE	USE	SUPPORT	LEAVE
XY	Help me know	Help me consider	Help me choose	Help me support	Help me start with	Help me involve	How to be loyal to	Help me leave
Wow								
								
Neutral								
								
Pain								
								

TOUCHPOINTS:
IDEAS:
NEEDS:

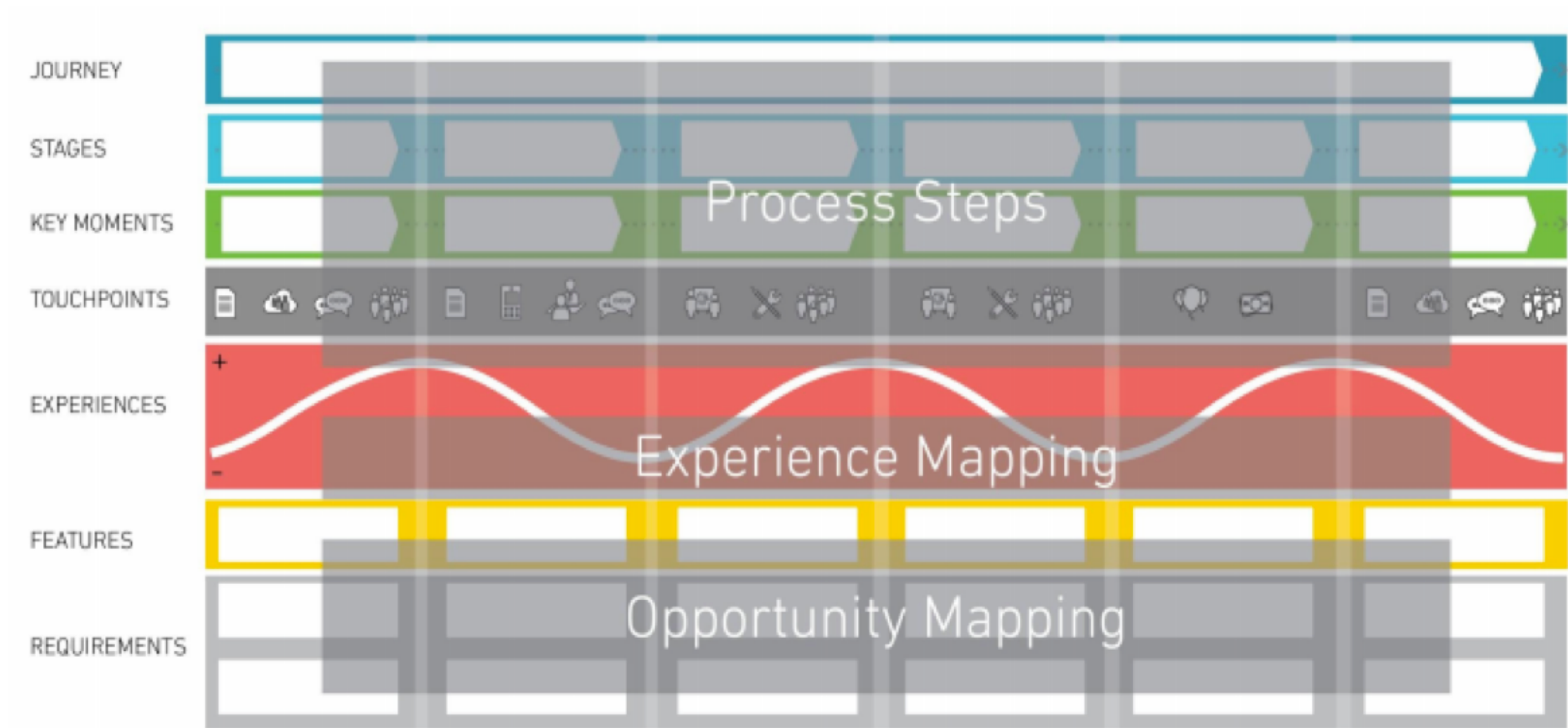
CUSTOMER JOURNEY MAPPING

.....



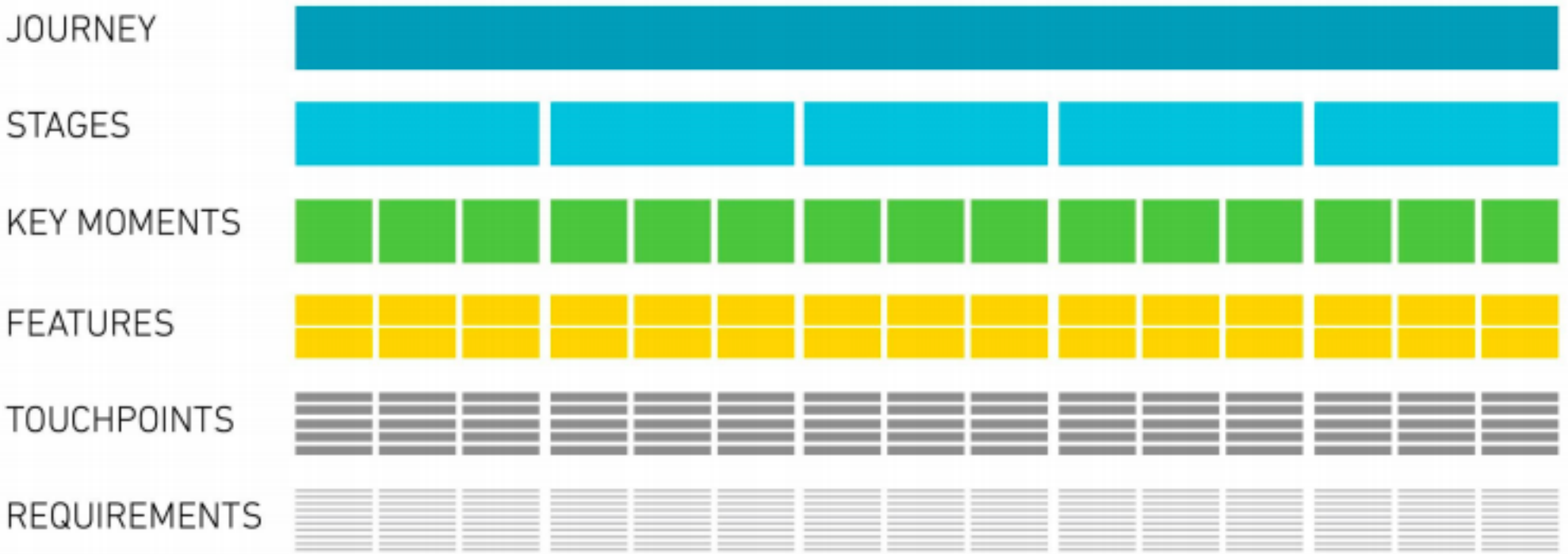
CUSTOMER JOURNEY MAPPING

.....



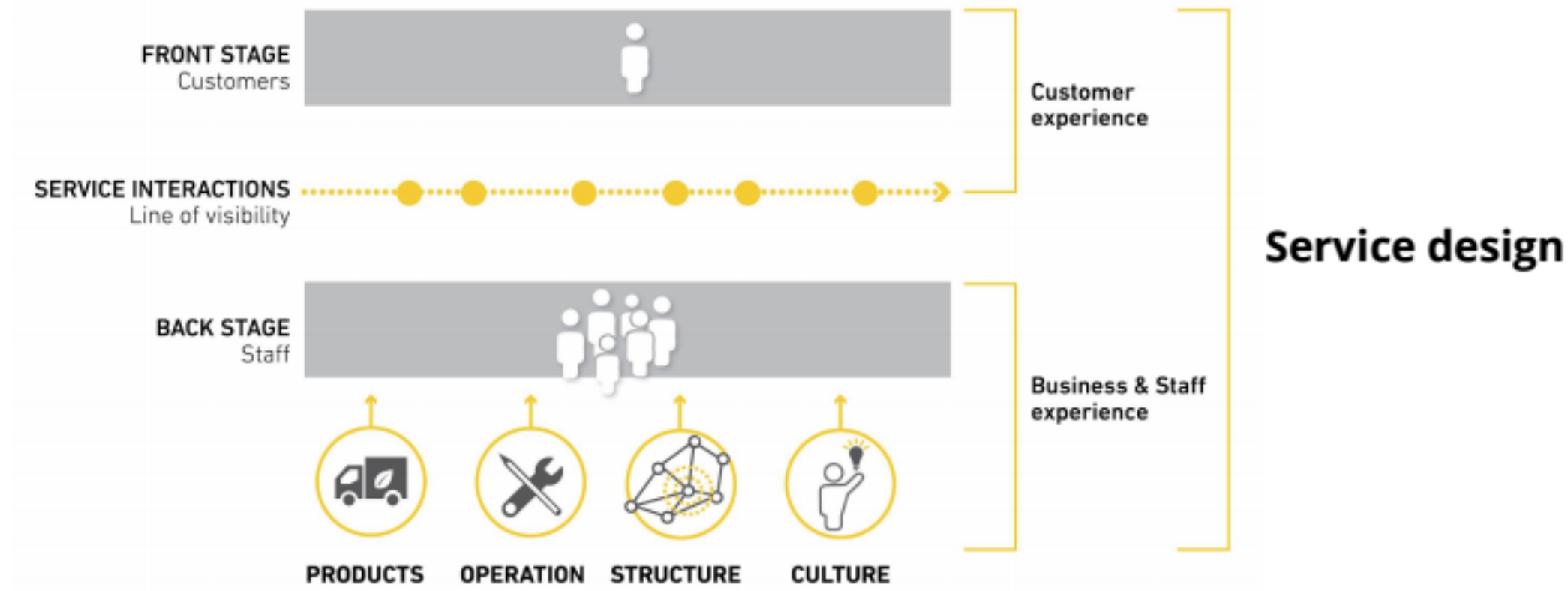
CUSTOMER JOURNEY MAPPING

.....



CUSTOMER JOURNEY MAPPING

.....



CUSTOMER JOURNEY MAPPING

Találkozási pontok feltérképezése.

Ügyfél/vásárlók érzéseitek, magatartásának megismerése.

Segít az ügyfél szemével látni a cég által nyújtott élményt.

Fókusz legyen az ügyfél tényleges szükségletein!

CUSTOMER JOURNEY MAPPING

Kutatáson alapuló journey map

Pro

elfogulatlan

holisztikus

ügyfélélmény lenyomat - tükör effektus

Kontra

riport para

empátia hiánya

komplexitás: nehéz átadni

CUSTOMER JOURNEY MAPPING

Belső workshopon összeállított journey map

Pro

közös nevező

könnyebb (azonnali) implementáció lehetősége

silók lebontása - backstage térkép

Kontra

hipotetikus journey

hangadók/vezetők ledominálják

jelenlegi folyamatok leképezéséig jut csak el

CUSTOMER JOURNEY MAPPING

Vond be a belső és külső érintetteket

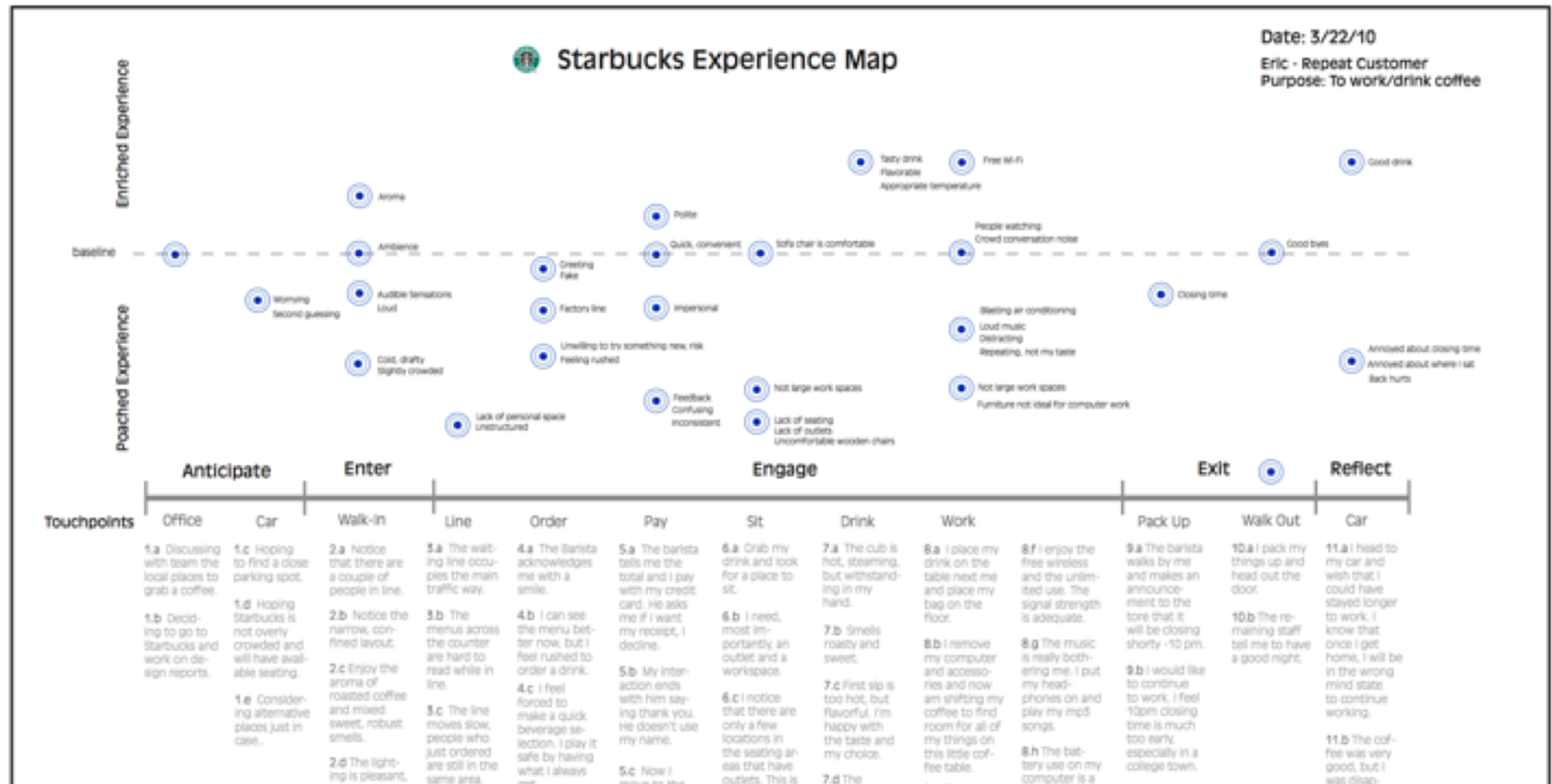
Empátia eszközök használata

Elő kutatás

Implementációban érintettek bevonása

= workshop sorozat

CUSTOMER JOURNEY MAP



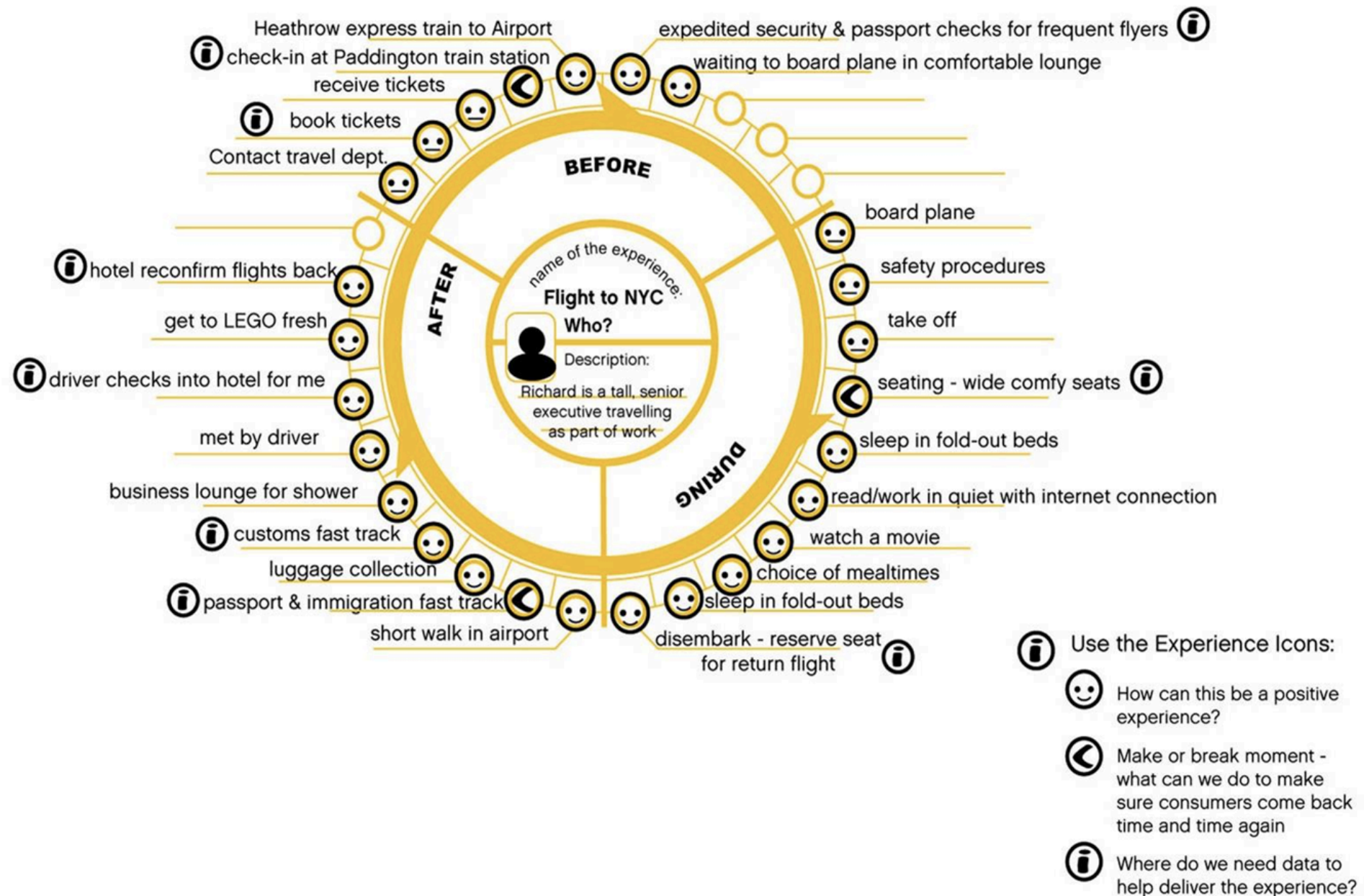
CUSTOMER JOURNEY MAPPING

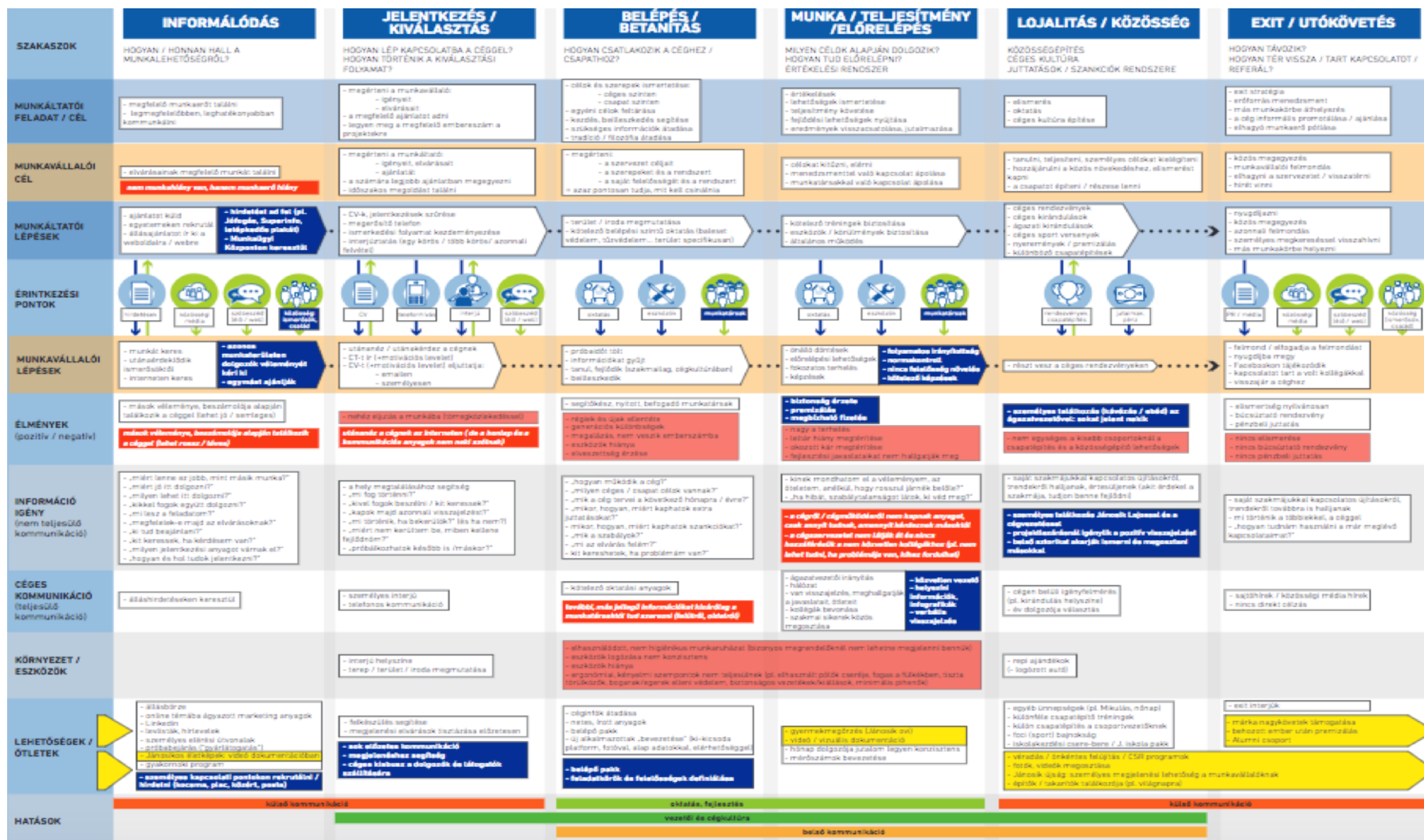


CUSTOMER JOURNEY MAPPING



Designing the Experience - Example WOW





CUSTOMER JOURNEY MAPPING

Az érték a feltérképezés folyamatában van, nem a végeredményben.

Ne az ábrák rajzolására koncentráljunk, hanem kezdjük párbeszédet az ügyfelekkel/vásárlókkal.

Törjünk ki a silókból, vonjuk be a munkatársakat.

Értsük meg a kontextus, teljes képet.

Készítsünk akciótervet és iteráljuk, frissítsük a térképet.

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!