**Программа тренинга**

**«Как меняется поведение клиентов и как сохранить их лояльность»**

|  |
| --- |
| **10.00 - 12.00 Модуль 1:**   * Знакомство с участниками * **Составление «клиентской матрицы»** (*Кто мои клиенты? Вы определите наиболее значимые для своего бизнеса группы покупателей и смоделируете их потребности. Для этого мы рассмотрим: кто и в каком объёме покупает товары и услуги вашей компании? Кто ваши потенциальные потребители? Как сегментировать рынок и разработать стратегию бизнеса при уникальных потребностях отдельных групп?)*   **12.00 - 12.15: Перерыв**  **12.15 - 13.45 Модуль 2:**   * **Изучение мотивации в каждом сегменте *(****Что важно для клиентов? Изучаем мотивацию в каждом сегменте, отвечаем на вопросы: что стоит за решением о покупке и что может повлиять на изменение мотивации? Каковы потребительские предпочтения сегодня? Какие инструменты будут сегодня эффективно работать , а какие — нет?)*   **13.45- 14.30: ОБЕД**  **14.30-17.30 Модуль 3** *(с перерывом с 15.45-16.00):*   * Как сориентировать свой бизнес, чтобы он работал эффективно в любых условиях? * Практика в применении инструмента «Метод Кано» *(с помощью данного метода вы смоделируете запросы потребителей, сможете узнать, какие характеристики ваших продуктов или услуг наиболее приближены к идеальным в глазах потребителей, определите те свойства товаров или услуг, которые необходимо усилить или на которые вы сможете сделать ставку в позиционировании для увеличения продаж).* |