

# Customer Journey

## - angażowanie kandydatów



# Teoria oraz znaczenie wyrażenia

Ścieżka klienta (Customer Journey) to pojęcie wywodzące się z marketingu. Oznacza ono odtworzenie procesu, którego doświadcza użytkownik produktu/usługi/procesu, oraz analizę poszczególnych aktywności w celu ich poprawy, zmiany lub odtworzenia na nowo. By dokładnie poznać podróż klienta, analizujemy wszystkie punkty styku pomiędzy nim, a Twoją marką.

Customer Journey w naszym rozumieniu - na potrzeby procesu sprzedaży BNI - skupia się przede wszystkim na punktach styku przed zakupem - aktywnościach, informacjach i narzędziach, które ułatwiają dotarcie do kandydatów oraz sprawieniu, by podjęli decyzję nt. zakupu Członkostwa BNI (o ile jest to rozwiązanie dobre dla nich).

## Jak dotrzeć do kandydatów?

Właściwe zidentyfikowanie, do kogo potrzebujemy dotrzeć, jest bardzo ważne, ale dopiero, gdy uzupełnimy tę wiedzę o pomysł, w jaki sposób do tych osób dotrzeć, da nam realną szansę na jakiś efekt.

### Poniżej kilka najczęstszych sposobów na dotarcie do kandydatów:

- spotkania Grup BNI,
- spotkania Core Teamów BNI,
- spotkania 1 na 1 z Członkami Grup,
- eventy typu Dni Branżowe,
- eventy typu Dni Gościa,
- spotkania BNI Online,
- webinary dla Gości BNI,
- źródła kontaktów - osoby pomagające dotrzeć do kandydatów.

Poniżej znajduje się krótki opis powyższych sposobów.

### Spotkania Grup

Bez naszych wyraźnych działań na spotkaniach Grup pojawiają się Goście. Prawidłowo prowadzona Grupa z właściwymi Członkami, poza nielicznymi wyjątkami, w skuteczny sposób ich zaprasza. Członkowie czują wartość z uczestnictwa i chętnie widzą swoich partnerów na spotkaniu - wiedzą, że może to być dla nich korzystne. Dbanie o jakość działań, właściwą komunikację i kulturę oraz biznes dla Członków sprawia, że na spotkaniach pojawia się większa liczba Gości. Często w takim przypadku można również zauważyć, że na sali pojawiają się „lepsi Goście” - jeżeli Grupa działa dobrze, na tyle dobrze, że Członkowie są dumni z uczestnictwa w niej, chętnie zaproszą swoje najlepsze kontakty. Samoistne zapraszanie przez Członków jest jedną z pasywnych metod dotarcia do kandydatów. Wśród niewątpliwych plusów można wymienić niewielki nakład pracy po stronie zespołu sprzedażowego. Wśród największych minusów należy wspomnieć, że jest spora nieprzewidywalność, jeżeli nie pracujemy intensywnie z Członkami czy z Grupą. Spotkania Grup są świetną metodą, by pokazać osobom niezdecydowanym, jak działa BNI w praktyce.

