

TURNING DATA INTO RELATIONSHIP

10 הטעויות הנפוצות בבניית מערכת יחסים
משמעותית עם הלקוחות



STOP CHASING STRANGERS WHILE YOUR FRIENDS ARE WAITING **AT YOUR DOOR**

2

זהו את הלקוחות הטובים
ותתגמלו אותם

1

השקיעו את תקציב השיווק
בלקוחות קיימים

4

הקשיבו ללקוחות
והפכו אותם לשגרירים

3

השקיעו במחקר לקוחות
בכדי לחדש





1

בנו תוכנית נאמנות
על בסיס הצעת ערך
מותאמת לצרכי הלקוח

2

התאימו תוכנית תקשורת
לקהלים ומסעות הלקוח

3

וודאו שהתוכנית משקפת
את היתרונות היחסיים שלכם

4

חישבו מי משלים אתכם
ואל מי נכון לכם לחבור

**YOU CAN'T STAND OUT
WHEN YOU BLEND
IN THE CROWD**

2

בנו תוכנית עסקית
שמסתכלת 5 שנים קדימה

1

השקיעו בדיוק המטרות והיעדים
לתוכנית הנאמנות

4

תכננו תקציב לכל פעילות
וקמפיון, הכולל ROI

3

הכניסו לתוכנית תרחיש
אופטימי, פסימי וריאלי

**DON'T BAKE A CAKE
WITHOUT FLOUR,
IT WON'T RISE**



FANCY TECHNOLOGY WON'T FIX YOUR RELATIONSHIP

2

רכשו מערכת המתאימה לצרכים
בטווח הקצר והבינוני

1

בחרו מערכת תוך חשיבה על
אינטגרציה למערכות הקיימות

4

שאפו להשתמש ב-80%
מיכולות המערכת

3

דאגו שיש גורם מקצועי שיוודע
לתפעל את המערכת





2

העשירו את הנתונים באמצעות
מודלים ולוגיקה מותאמת

1

הקימו DATA MART שמאחד
ומאפשר שליטה בנתונים

3

חברו את כל מקורות הדאטה
למודל אחד גמיש, יציב ונגיש

**REAL JOURNEYS NEED MORE
THAN JUST A MAP**

NEVER BUILD YOUR WORLD ON SHIFTING SANDS

2

מצאו את השילוב הנכון בין
מומחיות חיצונית לפנימית

1

עבדו עם גורם מנוסה לתכנון,
אינטגרציה, ליווי ובקרה

4

תעדו תהליכים ופעילות
בכדי לשמר ידע ארגוני

3

מדדו תפוקות, לא שעות עבודה



2

צרו חוויות ייחודיות,
המעודדות מעורבות

1

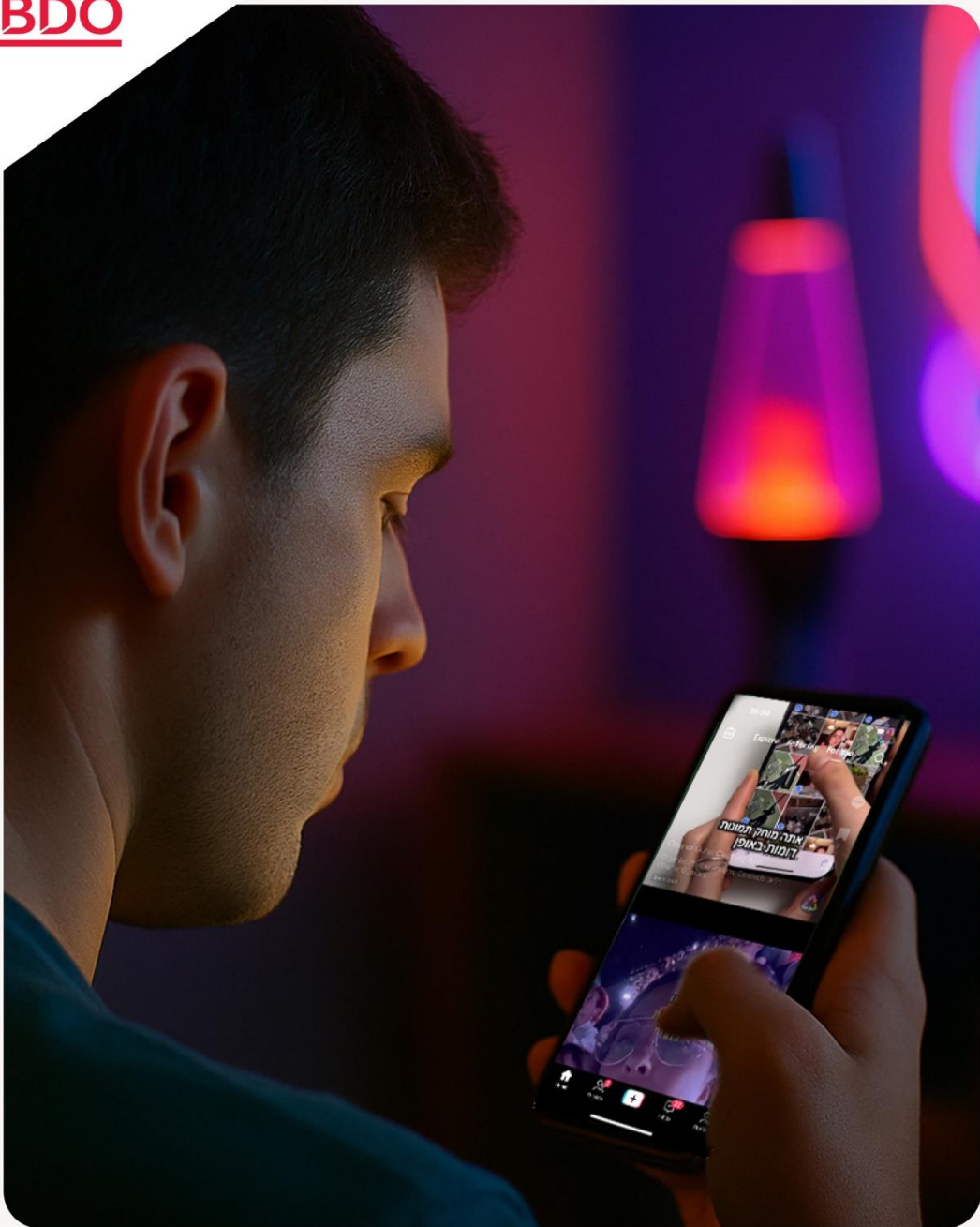
שלב פעילות תוכן
וגיימיפיקציה

3

טפחו תחושת שייכות
דרך קהילות וערכים משותפים

DON'T JUMP TO 'I DO'
WITHOUT SAYING 'HELLO'





1

הגדירו KPI עסקיים
ולא רק תפעוליים

2

בצעו A/B טסט
והוציאו קבוצות ביקורת

3

תחקרו כל קמפיין באופן שוטף:
לפני, תוך כדי ואחרי

4

הקצו תקציב לפי סגמנטים

**UNCLOSED LOOPS
LEAVE YOU MOVING,
BUT NEVER IMPROVING**

DON'T SHOUT 'I LOVE YOU!' TO A CROWDED STADIUM AND EXPECT A LIFELONG COMMITMENT

2

פתחו סגמנטציה לפי ערך,
שלב חיים וקטגוריה

1

צרו מנגנון תגמול דיפרנציאלי,
לפי ערך הלקוח

3

תמרצו את הלקוח על שיפור,
לא על קיום



2

בנו את התוכנית,
כך שתאפשר שינויים בקלות

1

היו תמיד מעודכנים בחידושים
ובטרנדים בתחום

3

תקשרו בשקיפות שינויים
ועדכונים בתוכנית

**THOSE STUCK IN YESTERDAY,
FAIL TO EMBRACE
TODAY'S INNOVATIONS**





**FOUND YOUR MISTAKE
ON THIS LIST?
CALL A SPECIALIST.**