



Case Club
escalate your skills

What is Customer Journey Framework (CJF)?



Outline

- What is CJF?
- Importance of the CJF?
- How to build CJF?
- Good examples of CJF
- Practice work
- Q&A



What is CJF?

- Customer Journey is defined as the collection of the entire experience a customer has while communicating with an organization or brand.
- It takes into consideration the complete interaction “roadmap” from discovering a particular brand to making a purchase to getting issues resolved by the customer care team, and not just the focussed interaction or transaction juncture.

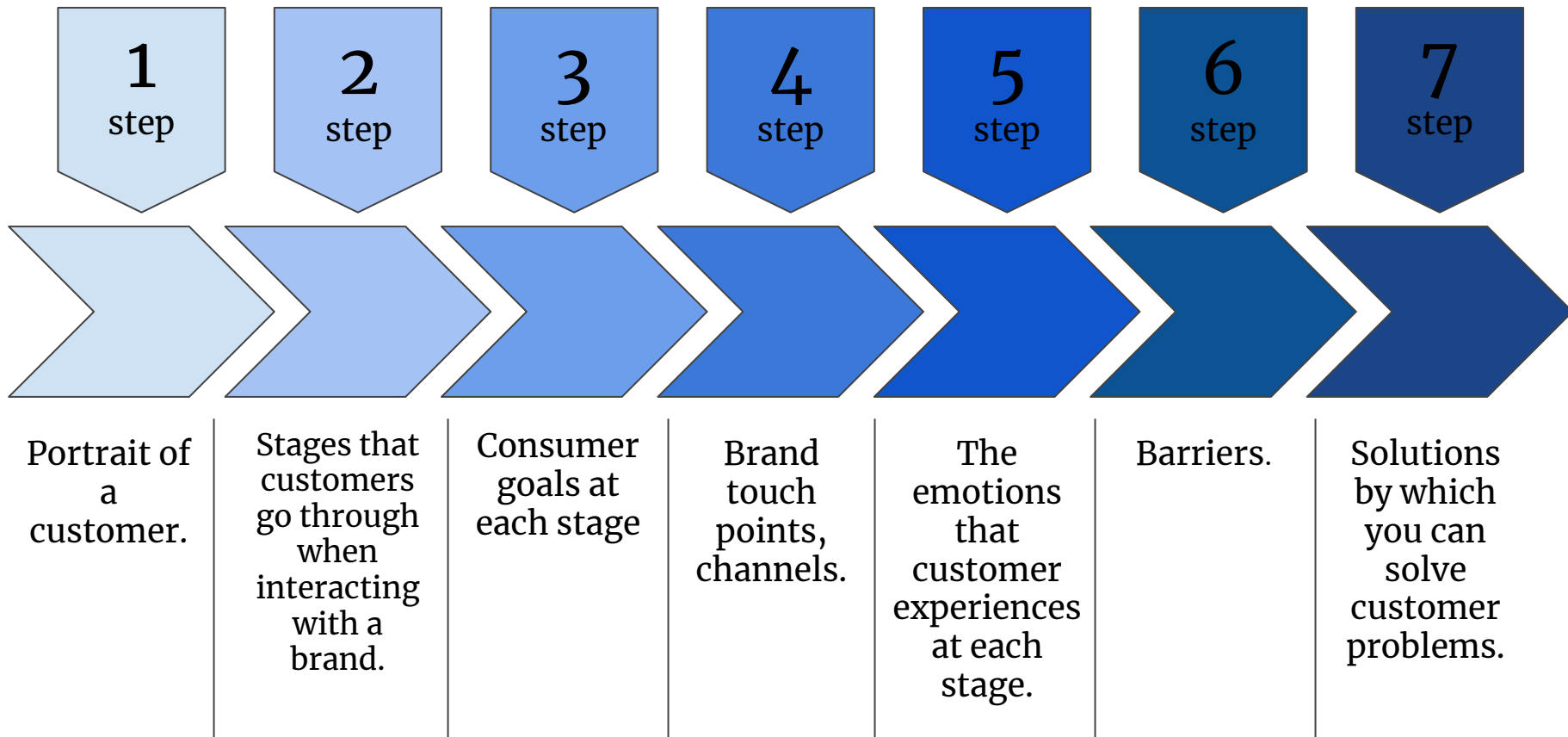


Importance of the CJF

- It allows decision-makers to stay focused on customers.
- It helps make each step of the buying experience easier for potential leads.



How to build Customer Journey Framework





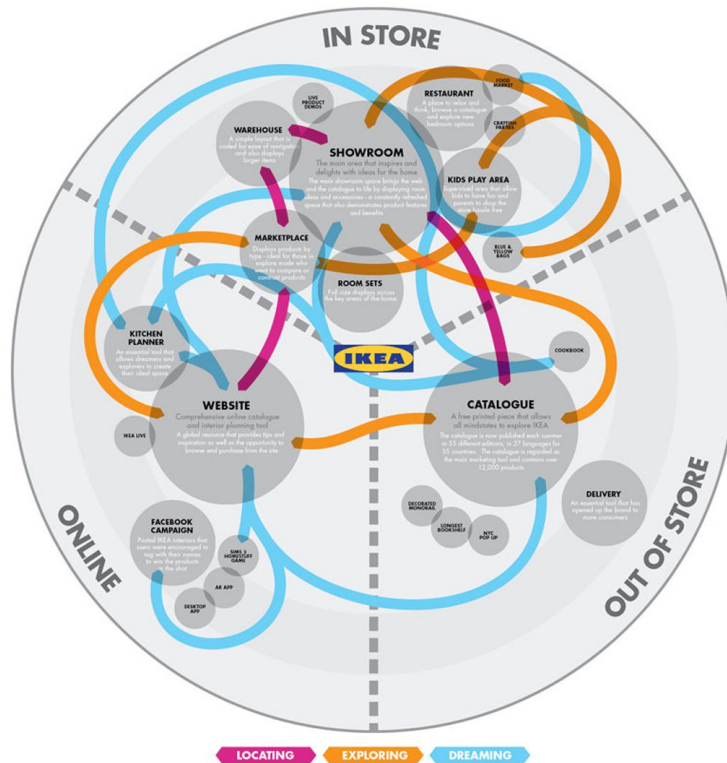
Good examples of CJF

Пример customer journey map

Этапы	Поиск	Выбор	Покупка	Удержание	Лояльность (адвокат бренда)
Цель	Найти хороший сервис	Выбрать сервис с наилучшей ценой/качеством	Начать получать выгоду от сервиса	Убедиться, что сервис соответствует ожиданиям	Понять, что сервис незаменим и приносит максимальную выгоду
Вопросы	<i>Что может решить мою проблему?</i>	<i>У кого лучшее предложение и больше экспертизы?</i>	<i>Как скоро я смогу пользоваться продуктом?</i>	<i>Как добиться лучшего эффекта от сервиса?</i>	<i>Подходит ли этот сервис больше всего для моих нужд?</i>
Точки соприкосновения	<ul style="list-style-type: none">• Google• Facebook• Twitter	<ul style="list-style-type: none">• Форум• Кейс• Прайс на сайте	<ul style="list-style-type: none">• Сайт• Колл-центр	<ul style="list-style-type: none">• Техподдержка• Блог• FAQ	<ul style="list-style-type: none">• Customer Success• Партнерская программа
Решения	<ul style="list-style-type: none">• SEO• PPC• Лидеры мнений	<ul style="list-style-type: none">• Крауд-маркетинг• Контент-маркетинг• Тур по продукту• Отзывы	<ul style="list-style-type: none">• UX• Быстрый ответ оператора• Много способов оплаты	<ul style="list-style-type: none">• Чат• Обучающие статьи• Рассылка с советами	<ul style="list-style-type: none">• Программа лояльности• Личный консультант• Упоминания в СМИ



Good examples of CJF





Practice work



Q & A