
Сценарии взаимодействия с клиентами как конкурентное преимущество компании

Михаил Смирнов



Фазы рынка и ориентация компании



Типы экономического предложения



Варианты персонализации

Интерпретация

Адаптация



Предвосхищение

Моделирование



Логика преобразования

- 1. Описать пожелания и потребности клиентов, способы пользования услугой и возникающие при этом ощущения и чувства**
- 2. Составить список ощущений и чувств, которые полезно вызывать**
- 3. Выбрать вариант создания впечатлений – комбинацию Развлечения, Научения, Созерцания и Инобытия**



Области впечатлений

Пассивное участие

Активное участие

Восприятие

Развлечение

Научение

Погружение

Созерцание

Инобытие



Логика преобразования

4. **Определить сюжетную линию, соединяющую события, вовлекающие гостя и создающие впечатления**
5. **Написать сценарий с участием гостей и сотрудников**
6. **Определить для каждого эпизода сценария стимулы для создания нужных ощущений и чувств**
7. **Построить декорации, подобрать реквизит**
8. **Определить и отрепетировать роли сотрудников**
9. **Оценить стоимость нового экономического предложения**

