



„Podążać ścieżką Shoppera”

warsztat mapowania
Shopper Journey

Propozycja zakresu szkolenia

Forma: warsztat stacjonarny
(miejsce wskazane przez Klienta)

Czas trwania: 2 dni warsztatowe (2x 7h)

Zakres godzinowy: 9:00 – 16:00 lub 10:00–17:00

Cena warsztatu: 1 900 zł netto/ osoba (do 10 osób)

Przy liczbie powyżej 10 osób, wycena indywidualna.

Materiały dla uczestników w cenie.

GŁÓWNY CEL SZKOLENIA

Głównym celem warsztatu jest podniesienie skuteczności działań Trade Marketingu, Category Managementu i Sprzedaży poprzez lepsze zrozumienie całej ścieżki zakupowej klienta (Shopper Journey).

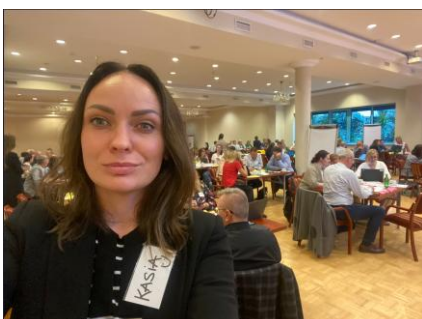
„Podążać ścieżką Shoppera”

NA WARSZTACIE CHCEMY OSIĄGNĄĆ

- ✓ aby uczestnicy nauczyli się patrzeć na shopperów całościowo, a nie tylko przez pryzmat pojedynczej promocji czy ekspozycji
- ✓ aby uczestnicy zmapowali wszystkie punkty styku z klientem – od pierwszej potrzeby po lojalność i rekomendacje
- ✓ aby uczestnicy potrafili wskazać luki i krytyczne momenty na tej ścieżce, które realnie decydują o sprzedaży
- ✓ aby uczestnicy zrozumieli, jak ich codzienne działania w trade marketingu i sprzedaży wpływają na doświadczenie klienta i obrót
- ✓ aby każdy wyszedł z gotowym planem działań wspierających sprzedaż, opartym o mapę Shopper Journey

JAK PRACUJEMY?

Nasze doświadczenie w prowadzeniu wieloosobowych grup warsztatowych potwierdza, że warto mieszać zespoły i łączyć perspektywy. Wprowadzamy maksimum praktyki, uzupełniając wiedzę i case'ami z doświadczenia pracy w FMCG, retail i B2B.





„Podążać ścieżką Shoppera”

ZAKRES WARSZTATU

DISCOVERY

1. Wprowadzenie do Customer Experience w zakresie pracy w obszarze Trade Marketingu, CatMan, Sprzedaży
2. Transformacja Trade Marketingu – jak było, a gdzie jesteśmy dzisiaj?
3. Customer Journey – fundamenty, gdzie zaczyna się, a gdzie kończy podróż shoppera?

DEFINE

4. Shopper Journey – framework, praca na mapie wyjściowej
5. Mapowanie wszystkich shopper's points
6. Focus na fazie offline z elementami online
7. Zdefiniowanie mierników i KCS (kluczowych czynników sukcesu)

DEVELOP

8. Analiza obszarów strategicznych do wsparcia sprzedaży
9. Zdefiniowanie luk w punktach styku oraz wprowadzenie brakujących działań z potencjałem sprzedażowym
10. Mapa punktów pokrycia „już dzisiaj” oraz mapa punktów pokrycia „od jutra”
11. Rozłożenie punktów styku na brandy występujące w portfolio (spojrzenie całościowe na ofertę)

DELIVERY

12. Priorytetyzacja punktów styku do przeniesienia na Annual Operating Plan



„Podążać ścieżką Shoppera”

Z CZEGO KORZYSTAMY NA WARSZTACIE

Jako Connecto Hub opracowaliśmy macierz, na bazie której pracujemy. Framework jest wynikiem naszego doświadczenia w retail, FMCG i B2B. Pracujemy na prawdziwych punktach styku.

Customer Journey	Przygotowuję się				Przybywam		Kupuję					Opuszczam sklep		
Phases Offline	Zaczynam być świadomy	Jestem poinformowany o ofertach	Przygotowuję się do podróży	Szukam informacji o sklepie	Zmierzam do sklepu	Wchodzę do sklepu	Przeglądam produkty	Szukam konkretnych artykułów	Przemierzam się między alejkami	Stoję w kolejce/ placę za zakupy	Mam pytanie/ potrzebuję pomocy	Opuszczam sklep	Wracam do domu	Konsultacja
Touch Points	otrzymuję rekomendacje od innych	Czytam o ofercie w gazecie lub	Decyduję się na konkretny sklep	Sprawdzam lokalizację w Google Maps	Jadę autobusem do sklepu	Zabieram wózek na zakupy	Przechodzę między alejkami	Używam aplikacji, by znaleźć	Napotykam na dodatkowe ekspozycje	Wybieram kasę z najmniejszą	Szukam pracownika sklepu	Pakuje zakupy do torby	Wyjeżdżam z parkingu sklepowego	Sprawy
	Widzę/ czytam/ słyszę oferty	Skanuję QR kod	Przygotowuję listę zakupów		Czytam reklamę w autobusie	Czytam reklamę na wózku	Czytam oznaczenia alejkami	Używam aplikacji, by znaleźć	Czytam nawigatory na taśmie	Wykładam produkty na taśmie	Chcę potwierdzić cenę produktu	Zabieram nową gazetkę reklamową	Przejeżdżam obok OOH	Czy informacja
	Przechodzę obok sklepu	Widzę reklamę w TV	Porównuję ceny		Włączam aplikację Yanosik	Czytam ofertę na potykalcu	Widzę oznaczenia promocyjne	Sprawdzam moją listę zakupów	Kieruję się strzałkami	Dobieram produkty przykasowe	Czytam informacje przy BOK	Odstawiam wózek zakupowy	Słuszę reklamę w radio	Zapisu lot kon
	Zabieram gazetkę z ostatnich	Słyszę reklamę w radio	Sprawdzam godzinę otwarcia		Widzę billboard kierunkowy do	Czytam ofertę na witrynie sklepowej	Sprawdzam cenę produktów	Przeglądam produkty w koszach	Szukam czytnika cen	Czytam komunikat na separatorze		Sprawdzam paragon		
	Otrzymuję bon podarunkowy/ voucher	Czytam ulotkę informacyjną o nowościach	Pakuje torbę na zakupy		Jadę samochodem	Korzystam z butelkomatu	Słyszę reklamę audio	Zabieram produkt ze standu	Słyszę reklamę audio	Aktywuję kupon rabatowy		Czytam informacje na drzwiami		
	Czytam/ widzę/ słyszę o loterii/	Otrzymuję informacje od przyjaciół			Słyszę reklamę radiową	Pobieram scanner do samodzielnej	Czytam komunikat na woblerze	Zabieram produkt z degustacji		Kupuję produkt z polecenia przy		Pakuje zakupy do samochodu		

CO OTRZYMUJE ZESPÓŁ PO WARSZTATACH:

- ✓ kompleksową Shopper Journey Map opracowaną w oparciu o praktykę z branży FMCG, retail, B2B
- ✓ gotowe narzędzie do pracy przez cały czas
- ✓ głębokie rozumienie podróży Shoppera
- ✓ lepsze dopasowanie oferty dla klientów
- ✓ pewność, że jesteś ze swoimi działaniami tam, gdzie klient podejmuje decyzje
- ✓ Potwierdzenie nabycia umiejętności mapowania ścieżki Shoppera

**ZAPRASZAMY
NA WARSZTATY
I SZKOLENIA**

Katarzyna Wojnar
*Executive Trade & Customer
Strategy Advisor*

katarzyna.wojnar@connectohub.pl

Odkryj nowe metodyki rozwoju,
dzięki naszym warsztatom
strategicznym.

NARZĘDZIA
strategiczne
DLA *nowoczesnych*
LIDERÓW



Masz pytania?
Porozmawiajmy!
+48 507 171 443



Napisz do mnie!
hello@connectohub.pl



Organizujemy warsztaty
stacjonarne i online.
Poznaj nas!
www.connectohub.pl

Connecto Hub sp. z o.o.
ul. Puławska 543
02-844 Warszawa
NIP: 951-26-25-191