

顧客価値を理解するヒント お客様の本心



ドリルを売るな、穴を売れ

Theodore Levitt
on Marketing

T. レビット
マーケティング論

セオア・レビット**
著 監修 藤田 謙一 訳

戦略経営の時代に先駆けた
マーケティング・コンセプトの原点

Harvard Business Reviewへ掲載した全25年の論争を収録

マーケティングを知る人にとって、レビットの名言知らない人はほとんどいない。その理由で、レビットはマネジメントにおける実践的実学の源。ドラッカーの存在と対峙し、目撃者は、

私たちが時代のターゲットの多くは、レビットのコンセプトに驚かされ、マーケティングの刷新し方を学ばなければならぬ。

原典著者 藤田 謙一

顧客価値を理解するヒント 専門家としての深掘り

- 頭が痛い ← 鎮痛剤
- 寝不足 ← 睡眠薬
- ストレス ← 酒
- 子育て ← ベビーシッター

よい医者になれ



顧客価値を理解するヒント

「真実の瞬間」カスタマージャーニーマップ

ピーターソン氏は、コペンハーゲンで重要な商談に参加するため、アランダ空港に向かうが、到着したとたんに大変なミスに気がついた。航空券をホテルに置き忘れてしまった。

わらにもすすがる思いでスカンジナビア航空のチケット係に相談すると、予想外の回答が待っていた。「ご心配はいりません。搭乗カードをお渡しします。仮発行の航空券もそえておきます。ホテルのお部屋番号とコペンハーゲンの連絡先さえ教えていただければ後はこちらで処理しましょう」。

係員はすぐさまホテルに電話し、航空券を見つける。そして自社リムジンを手配し、ピーターソンの出発前に航空券が彼の手元に届いた。

「ピーターソン様、航空券でございます」。おだやかな声に何より驚いたのは当事者である彼自身だった。

ヤン・カールソン「真実の瞬間」より



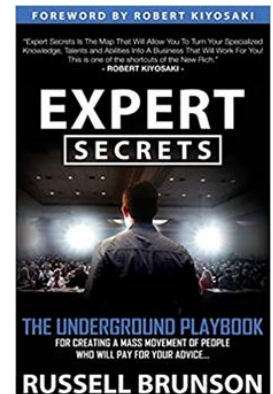
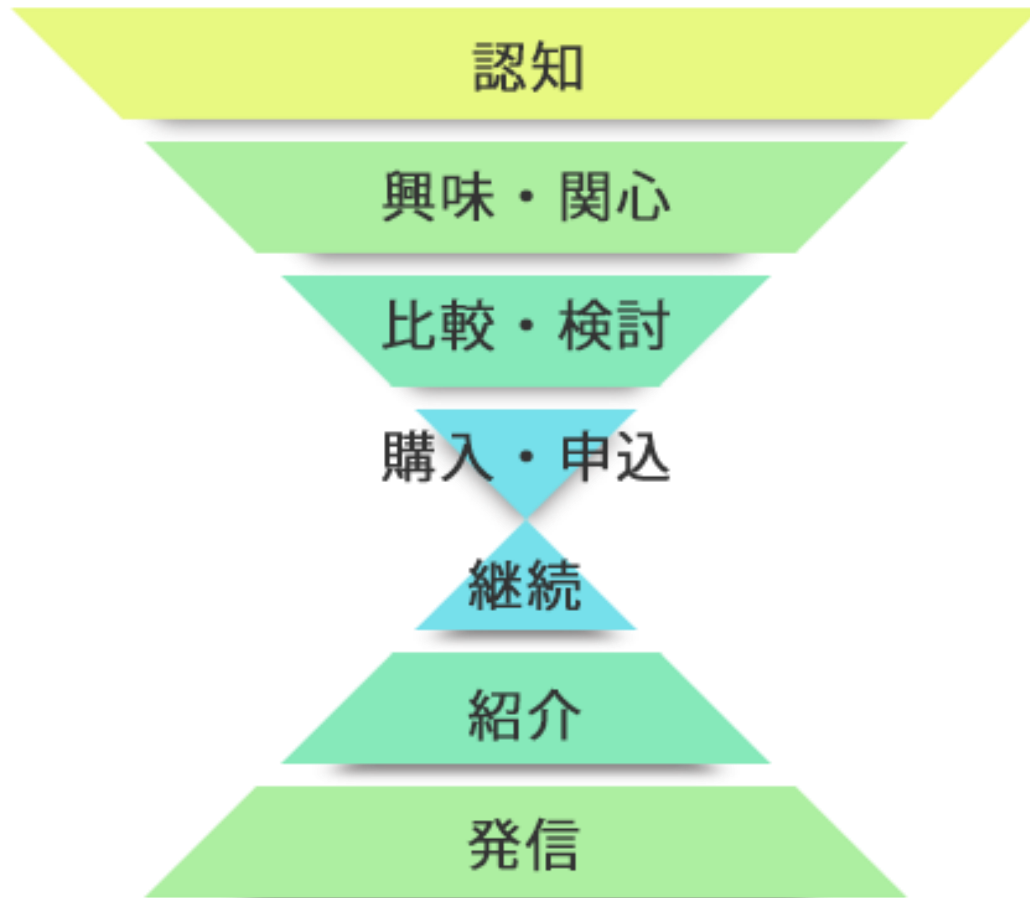
顧客価値を理解するヒント

企業にとっては、ゴール
顧客にとっては、スタート



「AFTER THE SALES IS OVER」

顧客価値を理解するヒント 「マーケティング・ファネル」



顧客価値を理解するヒント はい！ よろこんで！



グッジョブ！

