

|  |
| --- |
| **客户形象工作簿** |

**工作表简介**

客户形象的目的是为您的理想客户建立一个非常清晰和简洁的画像。拥有客户的画像可以帮助您的研究过程事半功倍，因为您会发现在您不熟悉的领域中需要进行额外的研究。

…………………………………………………………………………………………………………

**说明**

客户形象的想法一开始是非常宽泛的，最终要归纳为一个非常具体的轮廓。因此，在最初，思考您的客户所属的广泛领域。例如，“女性高管” 或 “父母”。然后为该人物形象起一个名字，如 ”Julie董事长” 或 “家长Tom“。

集思广益，最后，创建一个有关该客户的 “故事”。

开始前，您可以通过您现有的某位客户着手，查看客户的LinkedIn个人资料、Facebook页面或Instagram等社交账户，了解客户的关注以及评论。明确自己从哪里让您的想象中的客户开始。想象该客户就站在您的面前与您交谈。

客户形象有三个主要的组成部分：

1. 人口统计、社交和兴趣爱好
2. 挫折及恐惧
3. 欲望和愿景

**1. 个人简介、社交及兴趣爱好**

* 年龄
* 性别
* 婚姻状况
* 子女数量及年龄
* 居住地点
* 职业/工作岗位
* 年收入
* 教育水平
* 使用的社交媒体平台
* 关注或参与的品牌
* 他们是从什么渠道获得信息的（书籍、博客、网站、论坛、会谈或任何活动？）
* 他们所面临的问题
* 他们的口头禅

**以此范例为指导，创建您的客户档案**

|  |
| --- |
| **客户档案范例**  个人简介  Julie是一名年龄为50岁的女性，已婚，育有两名子女，目前在上中学，一家人都住在伦敦。  她是一家大型企业的人力资源经理，年收入为65K英镑。Julie受过大学高等教育，并在公司内会定期进行深造和专业发展。  社交  Julie有个人LinkedIn页面，她经常浏览潜在员工的资料，与招聘人员保持联系，并且她是LinkedIn行业小组的成员。在个人社交方面，她在Facebook上也很活跃，经常与朋友保持着联系。=  兴趣爱好  Julie关注了 Simon Sinek、 Christy Wright、Jon Gordon、Tim Ferriss 和 Carson Tate。她是英国CIPD协会的会员，并参加了在伦敦举行的年度人力资源会议。她订阅了英国人力资源杂志，并加入了伦敦人力资源论坛。  问题所在  Julie对她的工作已感到厌烦和沮丧。她想离开自己的工作岗位然后自己创业。  结论  *我爱我的工作和我的工作团队成员们，但是我已经在岗位上工作了20年，我需要一个全新的挑战。* |

|  |
| --- |
| **您的客户档案**  个人简介  社交  兴趣爱好  问题所在  结论 |

**2. 挫折和恐惧**

现在请思考您的客户正在努力摆脱所有的事物。在客户们的生活中，有哪些事物或感受会令他们感到沮丧？客户们的恐惧所在？您可以使用如下提问来发现更多相关的信息：

* 是什么令客户夜不能寐？
* 是什么事物使客户感到烦恼和/或沮丧？
* 客户每天面临哪些大小的挑战？
* 哪些事物或人物阻碍了客户的成功和幸福？
* 在客户的生活/工作中，有哪些关键系统经常失败？
* 有哪些事物是客户被迫与之互动或难以管理或理解的？
* 客户经常抱怨相关产品或服务的哪些功能？

**以此范例为指导，创建您的客户档案**

|  |
| --- |
| **挫折和恐惧范例**  Julie对50岁以上的女性缺乏职场机会感到沮丧。她担心自己在晋升时可能会被忽视，会因为公司越来越多的雇佣年轻人。  她担心如果她离职后，由于年龄偏大的问题，将无法在新的雇主处获得工作。  她还担心经济方面的问题，担心在退休时没有足够的钱，这又迫使她对自己的职业感到焦虑。她一直都非常辛苦，厌倦了为他人工作，但又不知道该如何解决这个问题。 |

|  |
| --- |
| **有关您的客户挫折和沮丧的画像** |

**3. 欲望和愿景**

现在着眼于您客户生活中遇到的积极的事物。客户喜欢做的事情是什么，或者客户在生活中满意的事物是什么以及客户对未来的梦想和对自己的要求是什么？

* 客户对自己有哪些要求？
* 客户对周围的人（家人、朋友、同事、雇员等）有哪些要求？
* 客户渴望成为什么样的人？
* 客户为自己设定了什么样的目标？
* 客户崇尚怎样的价值观？
* 客户的 “秘密” 愿景是什么？
* 客户最重要的三个价值观是什么？

|  |
| --- |
| **欲望和愿景范例**   * 能够更好地平衡工作与生活之间的关系，掌控自己的时间。 * 帮助那些对自己想做的事情有激情热情的人 * 学习新事物，以不同的方式培训或帮助别人 * 重新振作，感觉自己正在为他人的生活带来真正的改变 * 由Julie自身的经验和专业知识受到一定的重视 * 拥有经济保障 |

|  |
| --- |
| **有关您的客户欲望和愿景的画像** |