

Müşteri Kimdir?

Bugünlerde müşteriler:

- Daha akıllılar.
- Daha az paraları var.
- Fiyat konusunda daha bilinçliler.
- Küçülme nedeniyle moralleri daha düşük.
- Rakipleri tarafından daha çok sıkıştırılıyorlar.

Ve kötü hizmet deneyimleri nedeniyle, müşteriler ayrıca:

- Daha talepkarlar.
- Daha az hoşgörülüler.
- Daha zor memnun oluyorlar.
- Daha az sadıklar.

Üç kişilik gruplara ayrılın. Grup olarak, bir müşteriyi en iyi tanımlayabilecek tek bir kelime bulmaya çalışın.