






# Scuola barese di commercio

## Progetta o migliora l'esperienza di acquisto del tuo negozio

Esercizio 5

- Ripercorri o immagina il percorso che un cliente fa da quando si avvicina al negozio fino a quando esce dopo aver concluso l'acquisto.
- Dividilo nei suoi passaggi o momenti chiave per analizzarlo al meglio e migliorarlo.

La griglia è divisa in 5 momenti ma puoi scomporre il percorso nel numero che preferisci. **Anzi: più sono più è utile!**

<p><b>Quali sono i momenti chiave?</b> Indica un momento per ogni colonna. (Esempi di momenti: suona per entrare, un commesso/a accoglie il cliente, il cliente scorre i prodotti, paga in cassa, riceve un omaggio)</p>					
<p><b>Cosa succede?</b> Descrivi nel dettaglio e con precisione cosa fa il cliente in relazione al negozio.</p>					
<p><b>Qual è il livello di soddisfazione?</b> Prova a metterti nei panni del cliente per capire se quello che accade o vede risponde ai suoi bisogni e aspettative in questo momento.</p>					
<p><b>Cosa migliori?</b> (Esempi: Attività, modifiche al negozio, strumenti, per rendere l'esperienza migliore e più coerente con la tua identità)</p>					

# **Scuola barese di commercio**