Анкета по упаковке бренда

Пожалуйста, ответьте подробно на следующие вопросы

Начало формы

**Название бренда (можно рабочее)**

**Почему Вы выбрали такое название?**

**Что вы продаете? Зачем и при каких обстоятельствах это покупают? Какую проблему в жизни или в бизнесе ваша услуга/продукт решает?**

**Направления вашего проекта?**

**Каналы продаж?**

**Почему клиенты покупают именно вашу услугу/продукт?**

**Расскажите, как устроен ваш бизнес или услуга? Из каких частей он/она состоит?**

**Распишите по этапам или по логическим элементам вашу услугу/производство?**

**Расскажите про финансовые условия работы (предоплата, рассрочка, отсрочка первых выплат, скидки и т.д.).**

**Сравните товар или услугу с аналогами? Честно укажите преимущества и недостатки.**

**Где, кем и как оказывается услуга?**

**Каналы коммуникации с клиентом**

**Какое сырье используется? Какие подрядчики работают (ценовой сегмент, позиционирование)?**

**Какие требования вы выдвигаете к сотрудникам/подрядчикам (сертификаты, лицензии, профессиональное образование, физическая подготовка, возраст, этические принципы)?**

**Работают ли с вами уникальные, единственные в своем роде специалисты?**

**Есть ли у вас знаковые поставщики и подрядчики?**

**Опишите свою доставку/монтаж/демонтаж.**

**Внедрена ли в вашей компании программа лояльности (карты, накопительные скидки, бонусные баллы, подарки и т.д.)?**

**Опишите самые удачные акции, которые вы проводили.**

**Дарите ли вы своим клиентам подарки и в каком случае?**

**Как вы контролируете качество? Есть ли гарантии?**

**Как вы работаете с претензиями и рекламациями?**

**Есть ли у вас секреты, ноу-хау и нюансы, которые больше никто не использует?**

**Идея бренда**

**Как появилась идея? Что привело вас в этот бизнес?**

**Расскажите историю по шагам и вехам развития.**

**Ценности и философия бренда.**

**Кто ключевые люди в компании (должности или сфера ответственности)?**

**Какие о компании или от компании существуют публикации (экспертные комментарии, интервью, жюри, в телешоу, авторские колонки, статьи)?**

**Организует ли ваша компания значимые профессиональные события (выставки, конференции, школы, семинары, презентации, церемонии)?**

**Является ли компания членом ассоциаций, гильдий и других профессиональных объединений?**

**Какие традиции и правила существуют в вашей компании?**

**Количество клиентов: за все время, постоянных, лояльных.**

**Каковы цифры вашего бизнеса: ассортимент, сколько лет на рынке, количество сотрудников.**

**Какие цифры масштаба вашего проекта.**

**Какие цифры времени вашего проекта (минимальное время от заказа до доставки, время монтажа, время производства, сроки для отказа от услуги, время отклика на заявку, период расчета сметы)?**

**Есть ли награды, сертификаты, лицензии, разрешения?**

**Опишите свой самый дорогой проект/заказ.**

**Опишите свой самый масштабный проект/заказ.**

**Опишите самый известный проект/заказ.**

**Опишите самый необычный проект/заказ.**

**Опишите самый сложный проект/заказ.**

**Кто, по-вашему, является главными/основными конкурентами за бюджет ваших клиентов (сети и крупные гипермаркеты/бренды не учитываются)? Ваши прямые и косвенные конкуренты.**

**Что вы делаете такого, что не делают ваши конкуренты (фишки)?**

**Сформулируйте 3-5 “не продуктовых" и "не ценовых” причин, почему объективно выгоднее покупать у вас, а не у конкурентов.**

**Что делают конкуренты, но не делаете вы?**

**Вы работаете с определенными типами клиентов или со всеми?**

**Какие типы или категории клиентов с вами работают?**

**Доля постоянных клиентов и клиентов, пришедших по рекомендации в общей структуре выручки.**

**Желаемые впечатления целевых аудиторий от бренда. Какие ассоциации должен вызывать ваш бренд?**

**Есть ли у вас клиенты-звезды (люди и организации)?**

**Какие вопросы задают вам клиенты чаще всего?**

**Какая основная боль и проблема есть у ваших клиентов?**

**Критерии выбора (первичные и вторичные). То, на что опирается клиент при выборе подходящей для него компании или предложения.**

**Что именно в вашем предложении “цепляет” клиентов сильнее всего?**

**Можете ли вы хотя бы примерно оценить, сколько денег вы сэкономили  (можно в %) для своих клиентов?**

**Распишите основные этапы работы с клиентом от первого обращения до получения вами денег и выполнения работ. Кто проводит встречи и презентации услуг? Есть ли презентационные материалы? Где вы встречаетесь с клиентами?**

**Результат каждого этапа?**

**Сколько человек занято на каждом этапе?**

**Сколько времени длится каждый этап?**

**Есть ли в вашем бизнесе понятие “легкого входа” или бесплатного первого шага для клиента, например, получить pdf-файл или консультацию и т.д.**

**Расскажите, как вы сопровождаете клиента после покупки/подписания договора?**

**Какие дополнительные услуги и бонусы вы можете предложить клиентам?**

**Как вы собираете обратную связь от клиентов?**

**Укажите те детали и мелочи в услуге, по которым можно судить о безупречном качестве.**

Для более подробной проработки прошу ответить на вопросы по целевой аудитории и клиентам:

**Отношение целевых аудиторий к бренду.**

**Желаемые впечатления целевых аудиторий от бренда. Какие ассоциации должен вызывать ваш бренд?**

**Перечень и описание основных целевых аудиторий (группы, схожие по социально-демографическим признакам (пол, возраст, доход).**

**В рамках каждой группы определите 2-3 сегмента (кратко)**.

**Если у клиента сегодня сломается чайник, сможет ли он купить его сразу или будет брать кредит/в долг? А если холодильник? А если автомобиль?**

**Ваш клиент покупает шубу летом, когда скидки? Или срочно, когда наступили холода? Или тогда, когда вышла новая коллекция?**

**Чье мнение спрашивает клиент при выборе товаров и услуг: мамы, папы, мужа, смотрит на блогеров и лидеров мнений, самостоятельно принимает решение.**

**Что клиенту важнее: купит он модную, но не теплую шубу? Или купит длинную и теплую, но без изысков?**

**Какой пирог купит ваш клиент: с мясом и картошкой или на безглютеновом тесте с авокадо?**

**Купит ли ваш клиент пирожное за 500 руб, если оно будет сделано по уникальному рецепту молекулярной кухни, или 10 пирожных, но дешевле, чтобы накормить всю семью?**

**Будет ли наряжаться, чтобы вынести мусор или выйдет из дома в домашней одежде или в первом, что попадется под руку?**

**Считает ли робота-пылесоса необходимой техникой или ненужным заменителем веника?**

**Как и где встречается с друзьями? Какие темы они обсуждают? Чем занимаются во время встречи: пьют чай и болтают, смотрят футбол и пьют пиво, смотрят кино и едят попкорн, играют в какие-нибудь игры? Или клиент вообще не имеет реальных друзей, а зависает в соцсетях?**

**Для чего «пашет на работе» по 12 часов: чтобы прокормить семью или погасить ипотеку, чтобы добиться успеха, признания руководства и получить должность руководителя?**

**Будет ли покупать подарок на 14 февраля для ощущения счастья и праздника, или считает этот праздник выдуманным маркетинговым ходом?**

**Что успокаивает вашего клиента: вышивание или вязание, очень быстрая езда на машине или шопинг?**

**Какую соцсеть он выбирает? FB, Вконтакте, Одноклассники? У него закрытый или публичных профиль в Instagram?**

**Какие блоги он читает? Какие СМИ?**

**Какой тур купит ваш клиент: в отель на всё включено, чтобы купаться в море и лежать на пляже или, к примеру, в Каппадокию в семейный отель, чтобы смотреть на воздушные шары?**

Конец формы