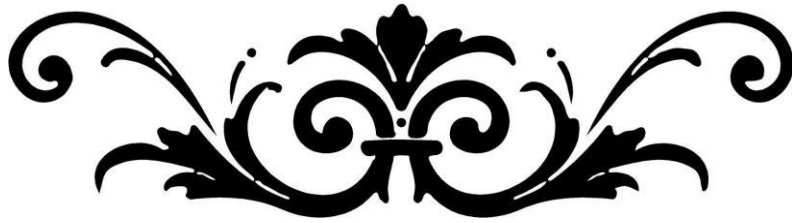


# Beskriv ett företags kundresa

Nu har det blivit dags för dig att reflektera hur det kan se ut i verkligheten kring kundresan. Det ser såklart helt olika ut beroende på företag. Vissa företag ligger mer i framkant till detta nya sätt att tänka än vad andra företag gör. Därför kommer du se att det finns flera delar till denna uppgift så att du kan lägga in egna tankar och reflektioner efter de kunskaper du tillägnat i tidigare arbeten eller diskussioner.

1. Välj ut ett företag på orten. Beskriv den nuvarande kundresan (före, under och efter köp) kring hur du vet att de arbetar/ eller kring hur du tror att de arbetar med detta. Välj alltså ett företag som är bekant för dig.
2. Hur skulle detta företag kunna använda sig och dra nytta av olika kanaler eller förhålla sig mer till framtidens kund? Vilka tips och utvecklingsområden kommer du på? Vad tror du en rimlig start kan vara?
3. Trogna kunder är viktigt! Hur kan man i detta arbeta kundvårdande för att bibehålla eller att utöka, utveckla sin kundkrets med trogna kunder? Fundera gärna vad andra butiker gör (gärna reflektera över likheter/skillnader) och sådant vi tidigare pratat om. Hur kan detta företag arbeta med kundvårdande åtgärder innan, under och efter i kundresan.
4. Vad tycker du nyttan är att använda sig som företag av olika kanaler, både digitala och fysiska? Motivera!



### Centralt innehåll:

- Innebörden i begreppet kundresa. Exempel på touchpoints under kundresan som ett handelsföretag kan ha med kunden samt exempel på kommunikation, service och upplevelser som kunden kan efterfråga vid varje touchpoint.
- Målinriktat och framgångsrikt försäljningsarbete.
- Kundvårdande åtgärder för att skapa, bibehålla och utveckla en kundkrets.

### Kunskapskrav:

E	C	A
Eleven beskriver <b>översiktligt</b> vad som kännetecknar ett kundorienterat och målinriktat försäljningsarbete samt redogör <b>översiktligt</b> för faktorer som kan påverka försäljnings- och servicesituationer.	Eleven beskriver <b>utförligt</b> vad som kännetecknar ett kundorienterat och målinriktat försäljningsarbete samt redogör <b>utförligt</b> för faktorer som kan påverka försäljnings- och servicesituationer.	Eleven beskriver <b>utförligt och nyanserat</b> vad som kännetecknar ett kundorienterat och målinriktat försäljningsarbete samt redogör <b>utförligt och nyanserat</b> för faktorer som kan påverka försäljnings- och servicesituationer.
Eleven beskriver <b>översiktligt</b> hur enkelt säljarbete planeras, organiseras och genomförs på ett sätt som leder till god försäljning samt om hur kundrelationer kan skapas, bibehållas och utvecklas.	Eleven beskriver <b>utförligt</b> hur enkelt säljarbete planeras, organiseras och genomförs på ett sätt som leder till god försäljning samt om hur kundrelationer kan skapas, bibehållas och utvecklas.	Eleven beskriver <b>utförligt och nyanserat</b> hur enkelt säljarbete planeras, organiseras och genomförs på ett sätt som leder till god försäljning samt om hur kundrelationer kan skapas, bibehållas och utvecklas.