

Kundresan

Följ ett kundsegment genom de fem stegen. Vad behöver de – och var möter du dem? Glöm inte steg 5.

SEGMENTET VI KARTLÄGGER

1 · Medvetenhet

de får veta att du finns

2 · Övervägande

de jämför och funderar

3 · Beslut

de bestämmer sig

4 · Upplevelse

de köper och möter dig

5 · Uppföljning

de kommer tillbaka – och berättar

Vad behöver kunden här?

information, känsla, bevis

Fysiska kanaler

marknaden, butiken, skylten,
förpackningen, samtalet

Digitala kanaler

Google, hemsidan,
Instagram, nyhetsbrev, sms

En sak jag ska förbättra

Tips: ringa in det steg där du tappar flest kunder idag – det är där din nästa insats gör mest nytta.

Så fyller du i kartan

Ett blad per segment — olika segment reser olika. Gå stegen från vänster till höger och glöm inte steg 5.



De fem stegen

- 1 · Medvetenhet — de får veta att du finns. Syns du där segmentet faktiskt tittar? Bara några få procent är redo att köpa just nu — resten är på väg.
- 2 · Övervägande — de jämför och funderar. Recensioner, din historia och din hemsida gör jobbet.
- 3 · Beslut — de bestämmer sig. Gör det lätt: tydligt pris, enkla sätt att köpa eller boka.
- 4 · Upplevelse — de köper och möter dig. Kvalitet och bemötande — här byggs ditt rykte.
- 5 · Uppföljning — de kommer tillbaka, eller inte. Ge en anledning: nyhetsbrev, en hälsning, be om en recension. Steget glöms oftast bort — och det är där stammisarna finns.

Tips

Ringa in steget där du tappar flest kunder idag. Där gör din nästa insats mest nytta — börja förbättringarna där.

Raderna

- Vad behöver kunden här? — information (pris, öppettider, var du finns), känsla (förtroende, nyfikenhet) eller bevis (recensioner, provsmakning).
- Fysiska kanaler — marknaden, butiken, skylten vid vägen, förpackningen, samtalet över disken.
- Digitala kanaler — Google, hemsidan, Instagram, nyhetsbrevet, sms.
- En sak jag ska förbättra — välj något litet du faktiskt kan göra den här månaden.

Arbetsgång

- 1. Välj ett segment (från Kundsegment-arbetsbladet).
 - 2. Gå stegen från vänster till höger.
 - 3. Fyll i vad kunden behöver och var du möter dem — fysiskt och digitalt.
 - 4. Ringa in läckan.
 - 5. Skriv en förbättring per steg, och börja med läckan.
- Ta hjälp av AI om du vill: promptverktyget på webbsidan går igenom resan med dig, segment för segment.