

🕒 2021.04.25

# The Ultimate Collection of Business Frameworks by Shoeisha

0

いいね! 0

ツイート

Category: Analysis

(45 von 100)



**Why:** I work with random business advice.

**Goal:** pick up frameworks for customer analysis and sales pipeline.

企画立案、プロジェクト実行、  
組織マネジメントに即効!  
思考がどんどんカタチになる!

※株式会社アランド®

● 問題・課題を分析するフレーム	8A	● 戦略を生産するフレーム	14A
● フォワード・思考を分析するフレーム	13A	● 業務効率化するフレーム	10A
● 課題解決のアイデアを生成するフレーム	90A	● 戦略をマネジメントするフレーム	11A

SE

## Action: Bring Your Customers on a Journey.

### 3 Key Concepts

1. Get to know your key customers.
2. Empathize their pain.
3. Guide your customers journey with a map.

### Summary

I will drop down the frameworks that help you learn about your customer and then bring them on a journey.



## First, take care of your best customers.

Yup, not all customers are equal.

Why do you ought to care only particular group of customers? That is because you have limit resources: money, time, and effort.

Analyze with **RFM segmentation** to find out who they are and then make it your business mission to improve their life. RFM = Recency, Frequency, and Monetary.

- **Recency:** How much time has past since a customer's last purchase? **Fresh memory.**
- **Frequency:** How often has a customer interacted? **Loyal fans.**
- **Monetary:** How much a customer has spent? **Big spenders.**

Customer · ID	R : Last Buy	F : Times	M : Sum	Points			
				R	F	M	Total
xxx-xxx1	2017/12/28	8	30,000	5	3	3	11
xxx-xxx2	2017/03/26	1	40,000	1	1	3	5
xxx-xxx3	2017/12/02	25	70,000	4	4	4	12
xxx-xxx4	2017/07/10	14	20,000	2	4	2	8
xxx-xxx5	2017/05/05	7	8,000	1	3	1	5
xxx-xxx6	2017/12/11	40	120,000	4	5	5	14
xxx-xxx7	2017/12/29	42	130,000	5	5	5	15
xxx-xxx8	2017/09/23	4	9,000	2	2	1	5
xxx-xxx9	2017/10/03	18	20,000	3	4	2	9
xxx-xx10	2017/11/24	21	50,000	3	4	3	10

• • •

## Second, be in their shoes.

Think, see, hear, and say like them. **Your product or service should relieve their pain and offer desirable gain.**





Reference: <https://www.tractionwise.com/en/magazine/customer-empathy-map/>

## Third, map the journey so they don't get lost.

If your customers are lost, so are your sales.

A customer journey map of the buyer journey is a visual representation that helps you tell the story of your customers' experiences across all touchpoints.

Nowadays, we must personalize the customer experience.

	Recognition	Researching	Comparing	Buy Trial	Subscribe
Touch point	Instagram Web serach Website	Info site Blog PDF books	Blog Video	EC site Application page Q&A page	Product Brochure EC site
Action	インスタグラムで発酵食品に関する投稿を見る。 ↓ ハッシュタグをチェック ↓ 発酵食品を使った料理の写真や投稿を複数見る。	発酵食品に関する基礎知識やトレンドを調べるため、いくつかの商品サイトや比較記事を読む。 ↓ eBookをダウンロードして、発酵食品の一覧をチェックする。	発酵食品のレシピを調べる。 ↓ ブログや動画を見る。 ↓ 動画を継続配信している動画チャンネルをフォローして、定期的に見る。	商品ページにて価格や内容の詳細を確認する。 ↓ トライアル商品や返金制度、口コミ情報を見る。 ↓ トライアル商品を申し込む。	単品購入したトライアル商品を実際に利用する。 ↓ トライアル商品と一緒に贈られてきたパンフレットを読む。 ↓ 公式サイトの商品ページで定期便の申し込みを行う。
Psychological Situation	↑健康によさそう。手軽にできるなら試してみたい  ↓めんどくさくて結局三日坊主になる可能性は高いな	↑実際に健康によさそう。商品も豊富にありそう  ↓種類が多く、どれから試せばいいか迷う	↑ご飯に合いそうなモノって便利そうだな  ↓忙しくて時間もないので、取り入れるのに手間がかかると嫌だな	↑簡単アレンジできて、お皿を汚さないのはいいな  ↓定期便は便利だけど、好みに合わなかったら嫌だな。	↑毎月決まったタイミングで届くのは便利だな  ↓定期購入しているうちに飽きてしまうかも…?
Needs	発酵食品って一体どういうものなの？	何から試せばいい？選ぶ基準は？	発酵食品を使った簡単レシピってあるかな？	実際に食べてみたい（お試しがしたい）	アレンジの方法をもう少し知りたいな

To sum up, customer experience is important, and you must make an effort to realize it. With these frameworks, you will serve the right customer with the right solution and approach.

**Goal check:** I learned how to build a sales pipeline that serves my best customers.

**Wasu's Review**  
( 4.0 / 5.0 )

Get this book on Amazon [here!](#)

Related



The Daily Drucker: 366 Days of Insight and Motivation for Getting the Right Things Done by Peter F. Drucker  
May 4, 2021  
In "Management"

# Pitch

世界を変える提案のメソッド

Open Network Lab

5分で相手の決断を引きだす。

Pitch: Proposal that Changes the World by Open Network Lab  
April 5, 2021  
In "Sales"



The \$100 Startup: Reinvent the Way You Make a Living, Do What You Love, and Create a New Future by Chris Guillebeau  
March 7, 2021  
In "Business Creation"

0

いいね! 0

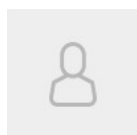
ツイート

Analysis Collection, Customers, Frameworks, Japanese, Journey, Shoeisha

Share SNS

 Follow Twitter

 Follow Feedly



WasuM

