

【webマーケティング】顧客の心理状態と集客のためのアプローチ

	顧客の心理状態	顧客のアクション	店側のアプローチ	顧客の感情
Customer	<p>次の機会には また行きたいかも</p> <p>他の店はどうか?</p> <p>M</p>	<ul style="list-style-type: none"> 調べる 比べる 人に聞く 店に問い合わせる <p>N</p>	<ul style="list-style-type: none"> メルマガ 季刊誌 レター ブログ SNS etc... <p>顧客に直接アプローチ お得なお知らせや新しい提案で 飽きさせない工夫をする</p> <p>O</p>	<p>また行きたい!</p> <p>P</p>
Want	<p>訪店する意欲は 良くも悪くも変化する</p> <p>I</p>	<ul style="list-style-type: none"> 予約する サービスを受けに行く キャンセル <p>J</p>	<ul style="list-style-type: none"> サービスを提供する 良い接客 良い雰囲気 etc... <p>K</p>	<p>感動する 満足する</p> <p>L</p>
Interest	<p>探しているものが貴店にも ある事を知って興味を持って いる</p> <p>どこにあるのか? どんな人がやってるか? 効果は? 評判は? 料金は?</p> <p>E</p>	<ul style="list-style-type: none"> 調べる 比べる 人に聞く 店に問い合わせる <p>F</p>	<p>インターネットでの施策</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>自店のwebサイト</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページ ブログ メルマガ <p>オーナーのプロフィール 店の概要 サービス内容 効果がある理由 こだわり 体験者の声 コストパフォーマンスの良さ など、「この店が良い」と思える情報を発信</p> <p>キャンペーン 期間限定 予約いっぱいなど 希少性をアピールして「今すぐ」アクションを 起こさせる情報を発信</p> <p>自店の商売ネタ以外にも顧客の役に立つ情報やどうでもいい話も発信</p> </div> <p>専門情報サイト SNSなど</p> <ul style="list-style-type: none"> SNSや 情報サイトで 情報発信 交流 <p>ネット外の施策</p> <ul style="list-style-type: none"> 紙媒体に 記事掲載 <p>G</p>	<p>納得 安心した 今すぐ貴店に 行きたい</p> <p>H</p>
Unknown	<p>目的を達成するための 手段を探している</p> <p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> YahooやGoogleで検索 専門の情報サイトで調べる <p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> リスティング広告 検索結果に 自店サイト上位表示 (SEO) SNSや 情報サイトに 広告出稿 <p>C</p>	<ul style="list-style-type: none"> タウン誌などの 紙媒体に広告 チラシ <p>貴店を認知</p> <p>D</p>