Разработка Целевой Аудитории, сегментирование. Проработка болей, выгод, возражений ЦА.

Для проекта: @lacomel_

Опрос
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1t_InOjlz5gZwAfZHErjobx3OMShC1umLNOtterSOSg8/edit?usp=sharing

ЦА 1. Кто. Мамочки в декрете, домохозяйки или работающие женщины, которые готовятся к празднику/др ребенка
Зачем. Хотят порадовать ребенка и подобрать идеальный торт для праздника

Пол: женщины
Возраст: 25-45
Семейное положение: замужем 80%, не замужем/в разводе -20%
Дети: есть 1 и более
Образование: среднее специальное, высшее
География: Москва, Ясенево
Социальное положение: в декрете, среднее звено, ИП, самозанятые
Доход: доход от пособий, з/п мужа, либо средняя зарплата от 40000 руб.
Язык: русский
Образ жизни: суетливый, достаточно монотонный, но пытаются совмещать работу/воспитание детей и хобби/разнообразить свой досуг. Работа-дом или детская площадка-дом.
Хобби/увлечения: дети и их развитие, шопинг, кулинария, саморазвитие, творчество, рукоделие, чтение, прогулки, спорт.
Настроение/поведение: бывают периоды усталости и нехватки разнообразия, всегда в делах и заботах.
Поведение при выборе/покупке: решение принимают внимательно, важны детали. Если увидели классное предложение и визуал, который вызвал восторг, то покупка пройдёт быстрее. Впечатлительные на крутые офферы. Любят скидки, выгодные предложения и доступный сервис (доставка, близость к дому - преимущество).

Предпочитают покупать по рекомендации друзей/знакомых, которым доверяют.

Соцсети: Instagram, Telegram

Общее описание: Женщины, которые находятся в поиске идеального торта для праздника любимого ребенка. Им важны все составляющие для принятия решения о покупке: красота, креативность, подходящая для детского вкуса начинка и ингредиенты, безопасность.

Некогда готовить самостоятельно/не умеют, поэтому хотят сделать торт на заказ. Чтобы удивить, порадовать своего ребенка и устроить классный праздник, где торт станет центром внимания гостей, вызовет положительные эмоции и радость.

Очень переживают за результат и успех праздника, за реакцию ребенка и гостей.

В кондитере ценят опыт, профессионализм, порядочность, аккуратность, чистоплотность. Им важно узнать детали и “рассмотреть все поближе”(Страница в соц.сетях, фото и подробное описание работ, рекомендации и отзывы.) Более доверительно относятся к коммуникабельным, легким в общении, внимательным

специалистам, которые дают обратную связь и держат в курсе. Ценят умение слушать и слышать желания заказчика, индивидуальный подход (аллергия ребенка, определенный вкус торта, специальное оформление под интересы ребенка, соблюдение сроков и т д).

БОЛИ:

1. Не знают, где заказать торт, чтобы точно было вкусно и красиво
2. На районе нет достойных кондитерских и вкусных тортов
3. Надоели бисквитные торты, хочется чего-то нового и необычного
4. Торты и кондитеры, которые нравятся находятся в другом конце города.
5. Трудно найти кондитера, который учтет все пожелания, сделает качественно и красиво за адекватную цену
6. Горят сроки, день рождения ребенка уже скоро
7. Не знают, какую начинку выбрать, чтобы ребенку было вкусно
8. Нет возможности самостоятельно забрать торт, а сервис доставки есть не везде.
9. Не умеют/нет времени приготовить торт самостоятельно
10. Переживают за успех праздника и настроение ребенка
11. Не знают, как рассчитать нужное количество торта для гостей
12. Негативный опыт прошлого заказа (волосы, кривые торты)

Темы для постов:

Хобби- дети

- *Какие десерты больше всего любят дети?*
- *Дети и сладкое: какой вред и польза?*
- *Аллергии у детей, чем заменить?*
- *Норма потребления витаминов в сутки для детей.*
- *Как заинтересовать и накормить малоежку?*
- *Детские кружки и мероприятия на районе (Куда сходить в выходные)*

Хобби - дом, декрет

- *Как восстановить силы после трудного дня*
- *Как совмещать работу/хобби и воспитание детей?*
- *Как поддерживать порядок и не тратить время на уборку?*

Выгоды:

1. Свой проверенный кондитер на все случаи жизни и праздники
2. Не придется больше тратить время на поиски и натыкаться на недобросовестных исполнителей
3. Новые виды тортов и начинок, которые еще не пробовали
4. Кондитер недалеко от дома, удобное местоположение и доставка до двери
5. Кондитер, который слышит клиента и учитывает все пожелания

6. Вкус, качество = стоимость
7. Выполнение торта в срок к оговоренному времени.
8. Нет повода для переживаний
9. Торт, от которого гости и ребенок в восторге (внешне и внутренне)
10. Удивление, позитивные эмоции ребенка от красоты, идеи торта и его вкуса
11. Радость мамы видеть счастливое лицо своего ребенка и гостей
12. Помощь в выборе начинки и попадание в десяточку
13. Не нужно тратить своё время на готовку
14. Праздник, который запомнится
15. Торт, которого хватит всем гостям
16. Понимание, что бывают и хорошие кондитеры, которые ответственно и с душой относятся к делу.

Возражения по продукту:

1. Вдруг будет не вкусно?
2. Можно ли заказать небольшой торт с небольшим весом?
3. Вдруг торта не хватит?
4. Вдруг будет неаккуратно?
5. Вдруг заказ не доставят в срок?
6. Оправдаются ли ожидания с реальностью в целом?
7. Не слишком ли будет сладко?
8. Точно сделают и как так без предоплаты?
9. Стоит ли торт своих денег?
10. А так ли это вкусно, как и красиво?
11. Дорого неоправданно. “Этот торт съедят за полчаса,а заплатить надо мой недельный заработок”
12. Вдруг ребенку не понравится торт?
13. Что входит в состав? использует ли консерванты и др вредные вещи?
14. В каких условиях готовится продукт? Соблюдаются ли санитарные нормы?
15. “Только заморочки одни, то обговори все нюансы, то как то ехать забирать”
16. “Домашние питомцы, домочадцы, могут быть переносчиками.... Я знаю приличных с виду людей, которые о санитарии имеют очень отдаленное представление или своеобразное”.
17. Можно прийти в магазин и выбрать по каталогу.
18. Эти торты - все на одно лицо.
19. “Домашние кондитеры- это незаконно, потому что дома печь нельзя. Нужно арендовать помещение для выпечки, иметь соответствующее образование, платить с этого дохода налоги.”
20. Технология производства не соблюдается и быстро портится
21. Профессионалы лучше справятся со своим делом, чем любители
22. “Видела в супере мама с дочкой набирали пачек 15 самого дешевого маргарина, я еще подумала-куда ж им столько”
23. “Не верю в свежесть продуктов, в аккуратность при приготовлении, никогда не поверю.”
24. Фото было одно, а привезли совсем другое.
25. Отвалила денег тучу, а торт был полное г, только красивый, а так тяжелый, маслянистый, маргариновый.
26. Дополнительные оплата некоторых элементов декора
27. Можно сделать торт сегодня?
28. Есть ли какие-то доплаты за услуги доставки и декор?

29. Можно ли сделать торт по образцу?
30. Сможет ли вкус меня удивить?

ЦА 2. Кто. Девушки и женщины, которые любят и жить не могут без сладкого

Зачем. Хотят порадовать себя и близких вкусными сладостями.

Пол: женщины
Возраст: 25-50
Семейное положение: замужем 50%, не замужем/в разводе -50%
География: Москва, Ясенево
Социальное положение: среднее звено, ИП, самозанятые
Доход: от 35-70 тыс.
Язык: русский
Образ жизни: достаточно активный, в движении
Хобби/увлечения: спорт, путешествия, саморазвитие, книги, творчество
Настроение/поведение: жизнерадостные, позитивные, даже если есть проблемы, сладкое помогает и приносит им удовольствие
Поведение при выборе/покупке: решение принимают не долго. Все зависит от стоимости покупки. Любят участвовать в конкурсах и получать приятные сладкие презенты. Падки на восторженные отзывы покупателей.
Соцсети: Инстаграм

Общее описание: Дома у них всегда есть "что-нибудь к чаю" и сладости на случай "вдруг кто-нибудь придет". Десерт для них — приятная и желанная часть обеда. Любой прием пищи завершают десертом.

Иногда они ходят в кафе специально поесть там фирменных пирожных. Иногда, их накрывает (критические дни, неприятности на работе, стресс, жизненные трудности) и им резко хочется сладкого. Покупают вкусности и становится легче...опять возвращаются в обычный режим.

БОЛИ:

1. Неприятности на работе, стресс, жизненные трудности, которые хочется заесть чем-то сладеньким
2. Надоели десерты из магазинов, не хватает разнообразия
3. Нет времени на готовку/не умеют/не любят готовить
4. Еще не нашли место, где хотелось бы попробовать всё
5. Приелись стандартные вкусы
6. Не устраивает качество и состав магазинных десертов
7. Торты в магазинах не первой свежести

А темы для постов:

Хобби- спорт

- *Сколько сладостей в день съесть, чтобы не потолстеть?*

Хобби - путешествия

- *Десерты разных стран*
- *Страна, где самый вкусный шоколад*

Выгоды:

1. Возможность порадовать себя в трудный период/неудачный день
2. Восторженные комплименты от гостей
3. Удовольствие от процесса и вкуса десерта
4. Уверенность за качество продукта и его свежесть
5. Возможность выбора из широкого ассортимента
6. Возможность участвовать в акциях, розыгрышах и выигрывать
7. Возможность попробовать новые вкусы
8. Нет необходимости тратить время и готовить самой
9. Радость, удовлетворение.Оказалось лучше и вкуснее,чем себе представляли.

Возражения по продукту:

1. Дорогое удовольствие
2. А точно ли это вкусно?
3. Смогу ли я кушать это часто без вреда фигуре?
4. Из чего сделан десерт? Точно качественные свежие продукты?
5. Есть ли доставка?
6. Есть ли десерты в наличии прямо сейчас/сегодня?

ЦА 3. Кто. Женщины и мужчины, которые ищут сладкий десерт/торт для праздника/торжества (+ корпоративные заказы)

Зачем. для организации мероприятия (Корпоратив/8 марта/23 февраля/день матери/новый год/пасха/проставиться на работе/свадьба и т. д.)

Пол: женщины 90%, мужчины 10%
Возраст: 25-55
Образование: среднее специальное, высшее
География: Москва, Ясенево
Социальное положение: среднее звено, ИП, самозанятые
Доход: от 40-150 тыс.
Язык: русский
Образ жизни: активный, любят отмечать все праздники красиво, много интересов и друзей, знакомств, мероприятий.
Настроение/поведение: позитивные, открытые, избирательны в еде.
Поведение при выборе/покупке: решение принимают достаточно размеренно, им важно содержание продукта или услуги, а также визуальная часть. Любят всё взвесить прежде чем купить. Хотят, чтобы был идеальный продукт, который понравится всем гостям/коллегам.

Соцсети: Инстаграм, ВК

Общее описание: Избирательны, для них важны как организационные моменты, которые устраивают, так и профессионализм кондитера. Любят, чтобы все было сделано четко в срок, оправдало ожидания и стоимость.

Им важно соотношение цены-качества, клиентоориентированность и проф.подход

БОЛИ:

1. Нет большого количества времени на поиск кондитера
2. Переживают за дедлайны. Объемный заказ, который нужно выполнить к определенному времени
3. Переживают за успех своего будущего праздника/мероприятия/корпоратива
4. Переживают за гостей/получателя, не знают, какой вкус пришелся бы по вкусу всем
5. Нет времени решать вопрос, важно найти профессионала, который сделает и организует все сам, в том числе и доставку до места
6. Не знают, где заказать торт, чтобы точно было вкусно и красиво
7. На районе нет достойных кондитерских и вкусных тортов
8. Все торты/сладости на одно лицо, хочется чего-то нового и необычного

Выгоды:

1. Свой проверенный кондитер на все случаи жизни и праздники

2. Уверенность, что все будет готово и доставлено ко сроку
3. Прекрасный праздник, где сладости только украсят и еще больше порадуют гостей/коллег
4. Отличный, универсальный вкус, который понравится практически всем
5. Не нужно тратить время на транспортировку, организацию
6. Красивые, вкусные и необычные десерты
7. Кондитер, который слышит клиента и учитывает все пожелания
8. Вкус, качество = стоимость
9. Восторг. Все заказы в очень красивой упаковке, изделия вкусные и соответствуют ожиданиям

Возражения по продукту:

1. А точно ли это вкусно?
2. Есть ли доставка?
3. Смогут ли сделать такое количество десерта ко сроку?
4. Не будет ли задержек в праздничный день?
5. Впишется ли торт в общую тему и концепцию праздника?
6. Понравится ли торт/десерт всем гостям/коллегам/получателю?
7. Хватит ли торта всем гостям/коллегам?
8. Есть ли какие-то доплаты за услуги и декор?

Дополнительная ЦА:

ЦА 4. Кто. Мамы аллергики или с детьми аллергиками (на безглютеновой и безлактозной диете), беременные и кормящие женщины, диабетики и те кто придерживается строгой диеты по здоровью.
Зачем. Покупать сладости, которые подходят под любую диету, безопасные для здоровья.

ЦА 5. Кто. Мужчины и женщины (15%, 85%) Опытные и начинающие кондитеры.
Зачем. Хотят расширить свой ассортимент, повысить средний чек, получить больше клиентов и увеличить свой доход.

ЦА 6. Кто. Женщины, которые любят готовить, кулинария для них - страсть и отдушина.
Зачем. Научиться печь неповторимые кондитерские шедевры, чтобы радовать ими друзей и близких, возможно в дальнейшем начать зарабатывать на этом

Возражения/сомнения по эксперту

1. Почему она делает десерты? как пришла к этому
2. Имеет ли она достаточно знаний в этой сфере или любитель?
3. Смогу ли я уточнять какие-то вопросы в процессе и вносить изменения?
4. Учитывает ли пожелания заказчика?

5. Надежный ли она специалист?
6. Какой она человек?
7. Ответственный ли она человек?
8. Заинтересована ли она в результате? Или ее цель - деньги?
9. А что если меня обманут? Ведь нет предоплаты
10. Найдем ли мы общий язык?
11. Соблюдает ли она чистоту на кухне и в доме?
12. Любит ли она это дело? Делает с душой или потому что Надо?