

Профиль клиента

Задачи покупателя, т. е. что ему нужно сделать или решить.

На какую работу потребитель нанимает мой сервис, продукт:

1. Избавиться от ненужных, лишних или старых вещей и навести порядок дома
2. Быстро и без усилий очистить квартиру от ненужных вещей
3. Сдать ненужные вещи недалеко от дома
4. Быть уверенным, что вещи не окажутся на свалке
5. Помочь нуждающимся
6. Получить информацию о ближайших мероприятиях по апсайклингу, мастер классам.
7. Получить какое-либо, пусть и небольшое, вознаграждение за ненужные вещи
8. Отремонтировать вещи в пешей доступности

Pains. Боли/проблемы/переживания клиента, с которыми он сталкивается прямо сейчас и почему не может решить эту задачу. Или может, но не так как хочется.

Какие проблемы побуждают его выполнять работу? Что мешает ему выполнять работу?

1. Сложности с подготовкой, неясно, как сортировать/очищать вещи для сдачи, что принимают, что нет.
2. Нет времени на поиски служб вывоза, надо звонить/искать отдельно вывоз, пункты.
3. Отсутствие контейнеров, пунктов приема около дома, либо есть отдельный контейнер только для одежды или только для бутылок.
4. Нет отслеживания судьбы вещи: сдал в пункт — и неизвестно, переработали или продали как вторсырье, даже где есть отслеживание, частые отзывы о «потере вещей по пути» усиливают подозрения и недоверие.
5. Фонды отказывают из-за состояния вещей: не берут грязное, рваное, старое (даже санки берут редко); сортировка на месте возвращает вещи обратно, вызывая смущение
6. Разброс информации об апсайклинге и мастер классах в интернете, надо искать, да и то, что есть зачастую все уже прошло и нет ничего свежего. Нет единой афиши.
7. Бонусы за сданные вещи редки, а если есть, то занимают немало времени и сил: нужно сканировать QR/регистрироваться, проверять партнеров; отказы за неподходящее состояние снижают мотивацию.

8. Ателье разбросаны, нужно ехать с вещью по пробкам, особенно в спальнях районах, не все вещи принимают.

Ценности, что для клиента важно.

Выгоды — это то, ради чего работа выполняется, какой результат хочет получить.

1. Найти сервис по сдаче любой вещи в одном месте
2. Единый чек-лист по категориям товаров: какие вещи примут, в каком состоянии, как подготовить, как упаковать
3. Карта ближайших пунктов по типу вещи (одежда/техника/мебель) в 500м от вас, с маршрутом — сдача за 10 мин пешком.
4. Присутствие универсальных опций по типу «освободить дом от хлама» с вывозом
5. Полная прозрачность в логистике: QR/профиль с цепочкой (сдал → отсортировано → переработано/бонус) + фото или отчет. Может быть получение электронного сертификата в личном кабинете за вклад в улучшение экологии: «сдано 10 кг вещей - спасено X кг CO₂», «1 кг текстиля = минус 20–35 лет разложения с токсинами» или еще как-то.
6. Единая актуальная афиша: фильтры «город/апсайклинг/ближайшие 7 дней» с регистрацией/отзывами, пуш-уведомления о свежем мероприятии
7. Автоначисление баллов за каждый кг одежды или за штуку, если штучные товар. Обменять можно у партнером, в продуктовых супермаркетах и т.д.
8. Карта ателье в 500 метрах по типу вещи (одежда/обувь/техника) с отзывами/ценами. Выезд на дом.

Ценностное предложение

Продукты и сервисы: что мы предлагаем в нашем проекте, чтобы решить задачи клиента.

1. Простой и удобный фильтр: ввод типа (одежда, техника, мебель) и локации дает все опции на карте — на какие цели можно использовать (благотворительность, переработка и тд), пункты, вывоз, бонусы, апсайклинг, ремонт.
2. Чек-лист по категориям, что примут (пункты/благотворительность/переработка), состояние, подготовка, упаковка.
3. Карта ближайший пунктов и расположения контейнеров в 500 метрах с проложением маршрута
4. Универсальная опция «освободить дом от хлама» с вывозом: заявка, фото вещей, выбор сервиса (бесплатный/платный) под любой тип вещей без сортировки.
5. Цепочка пути: QR-код на сдаче → статусы в профиле (сдал → отсортировано → благотворительность/переработка) с фото, информацией места и отчетом.

6. Афиша, которая сливает информации в едином из разных соцсетей и интернета о ближайших мероприятиях в выбранном районе, календарь с напоминанием, пуш-уведомления о свежих мастер-классах.
7. Взвешивание, скан на пункте → баллы сразу в личном кабинете, можно использовать у партнеров.
8. Карты с выбором локации, ближайшие ателье, прайс, возможность заказать выезд на дом.

Что решает проблему/закрывает боль, свойства ваших товаров и услуг, которые помогают решать проблемы.

1. Основные виды экологичной утилизации в простом фильтре, выбор геолокации и категории вещей. Все в одном месте.
2. Чек-листы и инструкции по категориям вещей, как подготовить, как упаковать.
3. При возможных вопросах отзывчивые консультанты в чате, Телеграме, по телефону.
4. Программа лояльности и начисление баллов.
5. Прозрачность логистики в личном кабинете
6. Пуш-уведомления.

Ценности продукта, свойства ваших товаров и услуг, которые помогают достигать выгод.

1. Все основные виды экологической утилизации в одном сервисе с возможностью вызова курьера
2. Прозрачная система пути вещи и ее экологичной утилизации с возможностью получить бонусы
3. Блог и социальные сети, которые учат потребителей заботиться об окружающей среде и вводить экопривычки в свою жизнь
4. Возможность сдачи вещей в пункты выдачи или офлайн-точки
5. Возможность оставить отзывы о работе пункта или сервиса, а также внести свои предложения по улучшению, или сообщить о желаемом контейнере около дома

Ценностное предложение в одну фразу:

Сервис Ecoshance – сдавай вещи экологично в одном месте. Быстро, прозрачно и удобно.

Ecoshance – это единая платформа для поиска сдачи вещей у дома, прозрачность пути от переработки до утилизации, онлайн поддержка и программа лояльности.