



### 3. asztal – milyen értéket ajánlunk az ügyfeleinknek?

**Facilitátor:** Birton Réka, Boston Consulting Group

A 3. számú kerekasztal résztvevői bár különböző iparágakban működtek, a közös pontjuk a B2B értékesítési modell volt, így ezt jártuk körbe. Ebben az esetben a fogyasztói igényeket is két szinten értelmezzük: a közvetlen vevő és a végső felhasználó. Mindkettő megértése fontos lehet, még akkor is, ha az adott vállalat soha nem érintkezik a végső felhasználókkal.

A **fogyasztói igények** számos úton képződnek le a vállalat életében, ezeket sikertörténeteken keresztül beszéltük át:

- **Termelés:** Hogyan hatott a personalizáció, mint fogyasztói trend egy B2B modell alapon működő csomagolóipari vállalat termelés bővítésére? A beszélgetés tanulsága volt, hogy egy B2B modellben kulcsfontosságú együtt dolgozni a vevővel és megoldást találni arra, hogy az a legjobban ki tudja szolgálni a végső felhasználókat.
- **Tőkeallokáció / beruházások:** Egy új fogyasztói igényre épülő új üzletág kialakításának lépései: kiindulva a meglévő tevékenységből, szervezeti felépítésből és képességekből meg kell határozni, hogy milyen lépések / fejlesztések szükségesek ahhoz, hogy az új üzletág működni tudjon. Ezt követően egy tesztüzem alatt érdemes kipróbálni, hogy mi működik és mi nem, majd dönteni lehet arról, hogy elinduljon-e teljes gőzzel az üzletfejlesztés és hogy milyen mértékű erőforrásokat alokál a tulajdonos / vezető az új irány támogatására.
- **Csatorna:** Üzleti dilemmák az kiszolgálási csatornák bővítése kapcsán egy kereskedelmi vállalat esetén: első körben fel kell mérni, hogy a megcélzott ügyfélszegmenseknek milyen értéket képviselnek az egyes csatornák (például webshop), majd a megfelelő fókuszáltsággal érdemes kialakítani a csatornákat
- **Termékfejlesztés:** Hogyan alakította ki a szolgáltatás portfólióját egy vállalat úgy, hogy már nem különálló szolgáltatást kínált, hanem egy megoldást a vevők egy jelentős kihívására. Ezáltal az alap terméken kívül számos más terméket és szolgáltatást kínált, amelyek ugyanazt a célt segítik elő

#### **Elérhetőség:**

*Birton Réka, Boston Consulting Group – [birton.reka@bcg.com](mailto:birton.reka@bcg.com)*

*Juhász László, Boston Consulting Group – [juhasz.laszlo@bcg.com](mailto:juhasz.laszlo@bcg.com)*