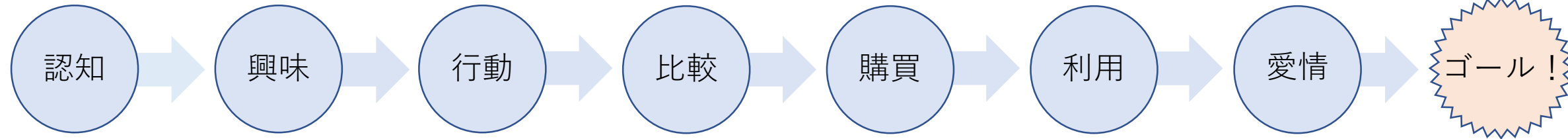


顧客の購買心理7つの階段



マインドフローの関門

商品
サービスを
知る

ニーズを
感じて
興味・関心を持

来店、
資料請求、
HPを見る
電話する
などの
行動を取る

競合と比べて
「こっちがいい」
と思う

お金を出して
買う、
サービス
を利用する

使う、食べる
読む

使って満足し
愛用する
(リピートする)

ファン
になる

お客様が止まる理由

商品
サービスの
存在を
知らない

知っているが
ニーズを感じず
興味がない

興味を持つが
具体的に行動に
至らない

調べた結果
競合の方が
良かった

買おうと
思ったが
買えない
理由が
あった

買ったが
使っていない

使ったが
不満だった

流出

1つでも先に進めない関門があると、競合に流れるor買わない