



# Voice of the Customer

Ανάλυση των απαιτήσεων του πελάτη  
και η προστιθέμενη αξία στη σχεδίαση  
των συστημάτων ασφαλείας.

---

Εισηγήτρια:

**Ελέανα Χατζησταματίου**

Σύμβουλος Marketing

Sigma Security



# Agenda

1η Ενότητα: **Αγορά - Ανταγωνιστικό Περιβάλλον**

2η Ενότητα: **Προστιθέμενη Αξία - Διαφοροποίηση**

3η Ενότητα: **Η Φωνή του Πελάτη (V.O.C. Voice of the Customer)**

4η Ενότητα: **Συσχέτιση. Σχεδιασμός Προϊόντος - V.O.C. - Προστιθέμενη Αξία**

5η Ενότητα: **Συμπεράσματα - Προτάσεις**



# Αγορά - Ανταγωνιστικό Περιβάλλον



Στρατηγική  
Χαμηλού Κόστους



Στρατηγική  
Εστίασης



Στρατηγική  
Διαφοροποίησης

# Διαφοροποίηση

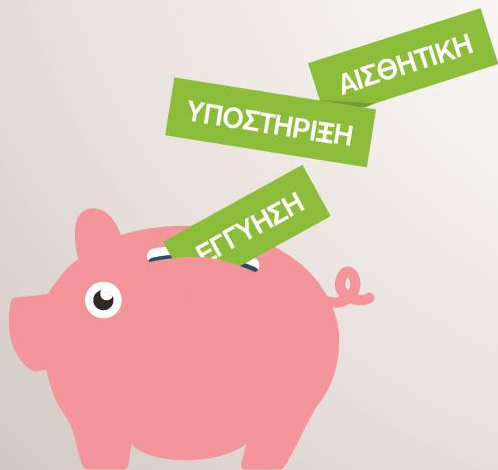
- Διακριτή ταυτότητα προϊόντων - Εστίαση στην προστιθέμενη αξία
- Χρησιμοποίηση & προώθηση συγκεκριμένων χαρακτηριστικών γνωρισμάτων
- Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος



# Προστιθέμενη Αξία

- Να γίνει αντιληπτή η προστιθέμενη αξία από τον τελικό χρήστη
- Δημιουργία “γαλάζιου πεδίου” με περισσότερους αγοραστές και μεγαλύτερη προτίμηση στα προϊόντα της

*Οι παραδοσιακοί εγκαταστάτες πωλούν προϊόντα, οι εγκαταστάτες προστιθέμενης αξίας λύνουν προβλήματα και δίνουν τις καλύτερες λύσεις ασφάλειας.*



# Η Φωνή του Πελάτη (V.O.C. Voice of the Customer)

*«Η κουλτούρα της επιχείρησης πρέπει να καταλήγει σχεδόν στο σημείο όπου υπάρχει ένας ένμφυτος φόβος για το χάσιμο της επαφής με τους πελάτες», Earl Naumann.*



# Υψηλή Αισθητική & Μοντέρνος Σχεδιασμός



**Sigma**

# Ευκολία Χρήσης - Απλά και Πρακτικά

Ενδεικτικά leds

Ένδειξη  
της θερμοκρασίας  
του χώρου  
στο πηληκτρολόγιο



Οθόνη LCD  
Ελληνικό menu

Ενσωματωμένος  
καρταναγνώστης  
στο πηληκτρολόγιο  
(RF-ID)

**Sigma**



# Έξυπνες Λειτουργίες - Διασύνδεση με αυτοματισμούς

- All Day Secure
- Χειρισμός του θερμοστάτη από το πληκτρολόγιο
- Ενεργοποίηση και απενεργοποίηση οικιακών συσκευών μέσω PGM  
(φώτα κήπου, ηλεκτρικά ρολά, θερμοσίφωνα)

ALL DAY  
SECURE



# Σύγχρονη τεχνολογία & επικοινωνίες

- Χειρισμός από απόσταση μέσω smartphone (Internet of the Things)
- Επικοινωνία με ΚΛΣ μέσω TCP/IP ή GPRS

«Το Διαδίκτυο των Πραγμάτων δεν είναι επιστημονική φαντασία, αλλά επιστημονικό γεγονός», Βοο-Κευν Υοον, Πρόεδρος και Διευθύνων Συμβούλος της Samsung Electronics.



S Mobile

**Sigma**

# Αξιοπιστία προϊόντων

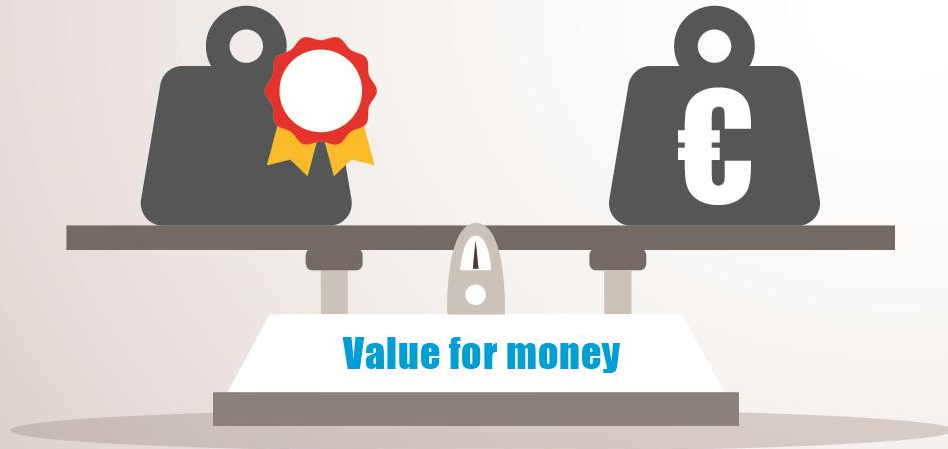
- Αναγνωρισιμότητα κατασκευαστή
- Εγγύηση καλής λειτουργίας
- Ανταλλάκτικα - Τεχνική Υποστήριξη - Service



38 χρόνια δίπλα σας  
3 χρόνια εγγύηση

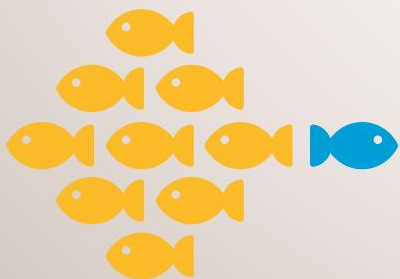
**Sigma**

# Σχέση ποιότητας - τιμής



# Συμπεράσματα

- Η Στρατηγική της μείωσης του κόστους θα οδηγήσει σε ανεπιθύμητα προϊόντα, σε μια αγορά που συρρικνώνεται και δεν προσφέρει ευρεία κατανάλωση και οικονομίες κλίμακας
- Η Στρατηγική που φαίνεται ως η πιο ενδεδειγμένη είναι η «Διαφοροποίηση»
- Η ουσιαστική διαφοροποίηση επιτυγχάνεται, όταν η επιχείρηση αφουγκράζεται τη «Φωνή του Πελάτη» και τη μεταφράζει σε προϊόν
- Η προστιθέμενη αξία μπορεί να γίνει αντιληπτή από τον πελάτη, όταν ανταποκρίνεται στα «θέλω» του



# Προτάσεις

- Να αποβάλλουμε την εσωστρέφεια και να ρωτήσουμε τι πραγματικά «θέλει» ο Πελάτης
- Να κατανοήσουμε την σχέση Ποιότητας - Τιμής (Value for Money) και να τη μεταδώσουμε στον Πελάτη
- Να αποκτήσουμε δική μας Ταυτότητα (ID) στην αγορά και να μην προσφέρουμε «μια από τα ίδια» γιατί αναπόφευκτα, θα συγκριθούμε με γνώμονα μόνο την τιμή
- Να προσφέρουμε αξίες και όχι «κοινά» προϊόντα (Προϊόν, Brand, Εγγύηση, Τεχνική Υποστήριξη κ.λπ.)



# Σας ευχαριστούμε!

Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε το περίπτερο μας.



[www.sigmasec.gr](http://www.sigmasec.gr)