

Pozornie nieistotne czynniki, o które musisz zadbać w sprzedaży i obsłudze klienta

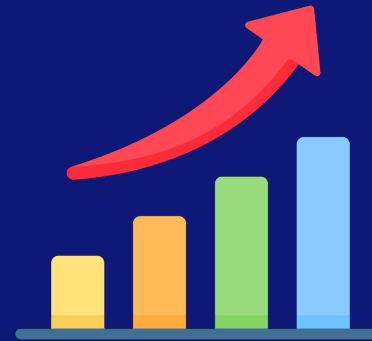


Kamil Koziół

POZORNIE NIEISTOTNY CZYNNIK

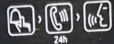


Coś, co często
ignorujemy



Coś, co ma duży
wpływ na wynik

1000 kg 13 Pers



W celu uruchomienia windy należy zbliżyć kartę hotelową do symbolu czytnika na czas 2 sekund
Po sygnale dźwiękowym, należy wybrać żądane piętro

To start the elevator, please hold your room card against the card reader's symbol for 2 seconds
After the signal, please push designated floor button

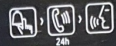
Halten Sie Ihre Zimmerkarte an dem Lesegerätsymbol für 2 Sekunden, um den Aufzug zu starten
Nach dem Tonsignal, bitte wählen Sie die Etage



- 4 Rooms 400-434
- 3 Rooms 300-334
- 2 Rooms 200-234
- 1 Rooms 100-134
- 0 Reception, Lobby Bar, Restaurant, Exit
Rooms 001-013
- 1 Conference Rooms, Car Garage



1000 kg 13 Pers



W celu uruchomienia windy należy zbliżyć kartę hotelową do symbolu czytnika na czas 2 sekund
Po sygnale dźwiękowym, należy wybrać żądane piętro

To start the elevator, please hold your room card against the card reader's symbol for 2 seconds
After the signal, please push designated floor button

Halten Sie Ihre Zimmerkarte an dem Lesegerätsymbol

Nach dem Tonsignal, bitte wählen Sie die Etage



- 4 Rooms 400-434
- 3 Rooms 300-334
- 2 Rooms 200-234
- 1 Rooms 100-134
- 0 Reception, Lobby Bar, Restaurant, Exit
Rooms 001-013
- 1 Conference Rooms, Car Garage

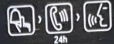


W celu uruchomienia windy należy zbliżyć kartę hotelową do symbolu czytnika na czas 2 sekund
Po sygnale dźwiękowym, należy wybrać żądane piętro

To start the elevator, please hold your room card against the card reader's symbol for 2 seconds
After the signal, please push designated floor button

Halten Sie Ihre Zimmerkarte an dem Lesegerätsymbol für 2 Sekunden, um den Aufzug zu starten
Nach dem Tonsignal, bitte wählen Sie die Etage

1000 kg 13 Pers



W celu uruchomienia windy należy zbliżyć kartę hotelową do symbolu czytnika na czas 2 sekund
Po sygnale dźwiękowym, należy wybrać żądane piętro

To start the elevator, please hold your room card against the card reader's symbol for 2 seconds
After the signal, please push designated floor button

Halten Sie Ihre Zimmerkarte an dem Lesegerätsymbol für 2 Sekunden, um den Aufzug zu starten
Nach dem Tonsignal, bitte wählen Sie die Etage



- 4 Rooms 400-434
- 3 Rooms 300-334
- 2 Rooms 200-234
- 1 Rooms 100-134
- 0 Reception, Lobby Bar, Restaurant, Exit
Rooms 001-013
- 1 Conference Rooms, Car Garage



„Ludzie się niczego
nie ucza!”



1000 kg 13 Pers



W celu uruchomienia windy należy zbliżyć kartę hotelową do symbolu czytnika na czas 2 sekund
Po sygnale dźwiękowym, należy wybrać żądane piętro

To start the elevator, please hold your room card against the card reader's symbol for 2 seconds
After the signal, please push designated floor button

Halten Sie Ihre Zimmerkarte an dem Lesegerätsymbol für 2 Sekunden, um den Aufzug zu starten
Nach dem Tonsignal, bitte wählen Sie die Etage



- 4 Rooms 400-434
- 3 Rooms 300-334
- 2 Rooms 200-234
- 1 Rooms 100-134
- 0 Reception, Lobby Bar, Restaurant, Exit
Rooms 001-013
- 1 Conference Rooms, Car Garage

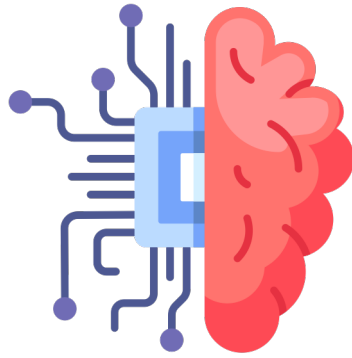


TO JEST **DOBRE**
ROZWIĄZANIE!

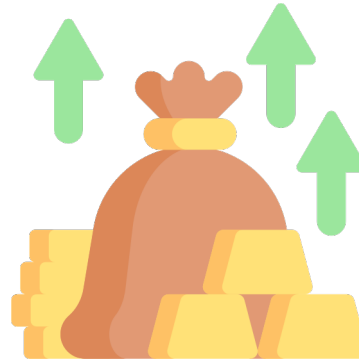
Nie, dla
homo sapiens
(ludzie)

Tak, dla
homo oeconomicus
(ekoni)

HOMO OECONOMICUS – EKON



Człowiek
racjonalny



Człowiek dążący
do maksymalizacji
zysków



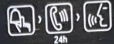
Człowiek, który
zawsze dokonuje
dobrych wyborów

**The official winner of
the "not my job" award**



LUDZIE

1000 kg 13 Pers



W celu uruchomienia windy należy zbliżyć kartę hotelową do symbolu czytnika na czas 2 sekund
Po sygnale dźwiękowym, należy wybrać żądane piętro

To start the elevator, please hold your room card against the card reader's symbol for 2 seconds
After the signal, please push designated floor button

Halten Sie Ihre Zimmerkarte an dem Lesegerätsymbol für 2 Sekunden, um den Aufzug zu starten
Nach dem Tonsignal, bitte wählen Sie die Etage



- 4 Rooms 400-434
- 3 Rooms 300-334
- 2 Rooms 200-234
- 1 Rooms 100-134
- 0 Reception, Lobby Bar, Restaurant, Exit
Rooms 001-013
- 1 Conference Rooms, Car Garage



TARCIE



PORZUCONE
ZAMÓWIENIA

Co dla Was mam?

Co dla Was mam?

6

Kategorii pozornie
nieistotnych
czynników

Co dla Was mam?

6

Kategorii pozornie
nieistotnych
czynników

23

Przykładów

Co dla Was mam?

6

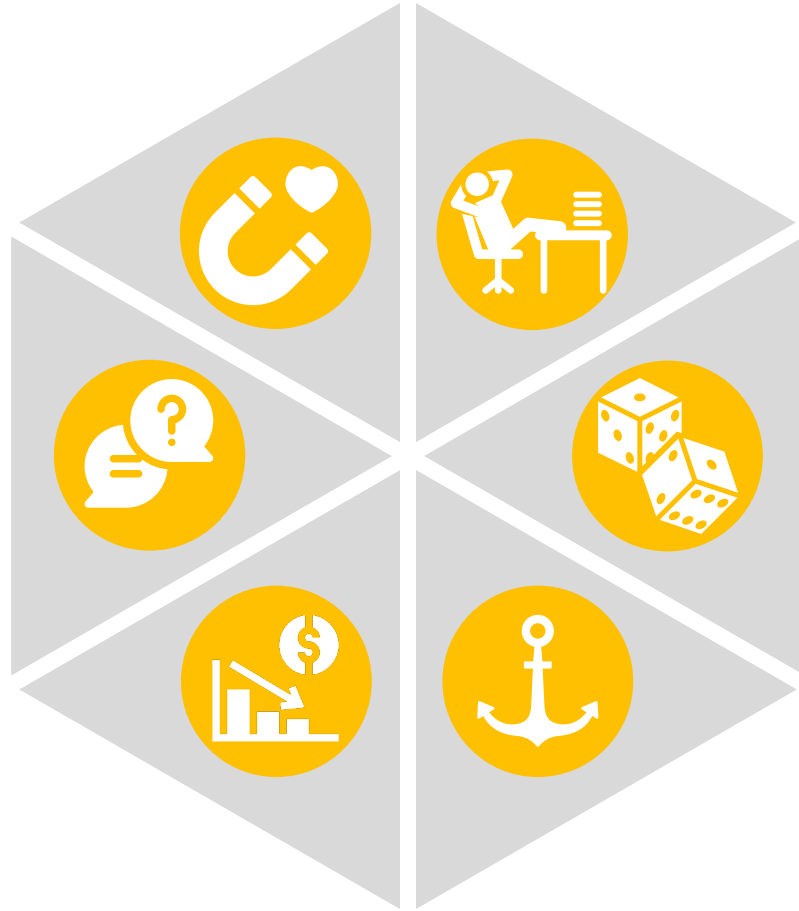
Kategorie pozornie
nieistotnych
czynników

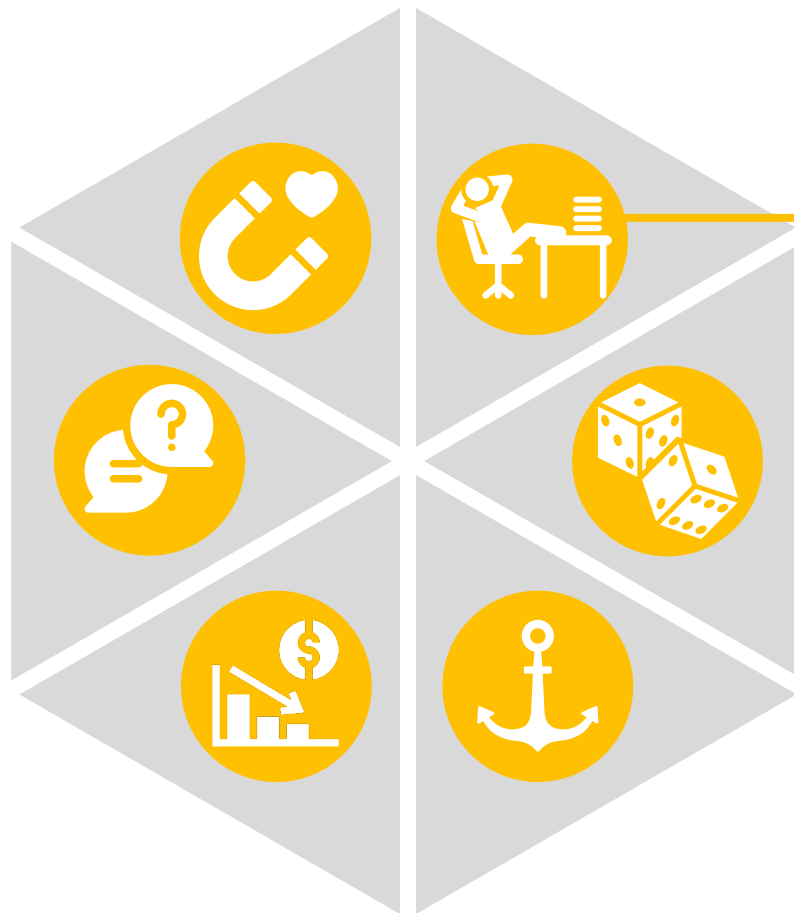
23

Przykładów

115

Slajdów





**Prawo najmniejszego
wysiłku**

WYELIMINUJ

TARCIE!



Buy now with 1-Click®

amazon

A thick, orange, curved arrow that starts under the letter 'a' and ends under the letter 'n', pointing to the right.

Oszczędzaj klientom wysiłku!



Optymalizacja postrzeganego wysiłku

**„1/3 postrzeganego wysiłku, to wysiłek obiektywny.
Reszta to percepcja”.**

CB Global

8 minut czekania?

Za długo!

8 minut czekania?

Za długo!

8 minut czekania?

Ok.!



Konrad Latkowski

3 dni · 🌐

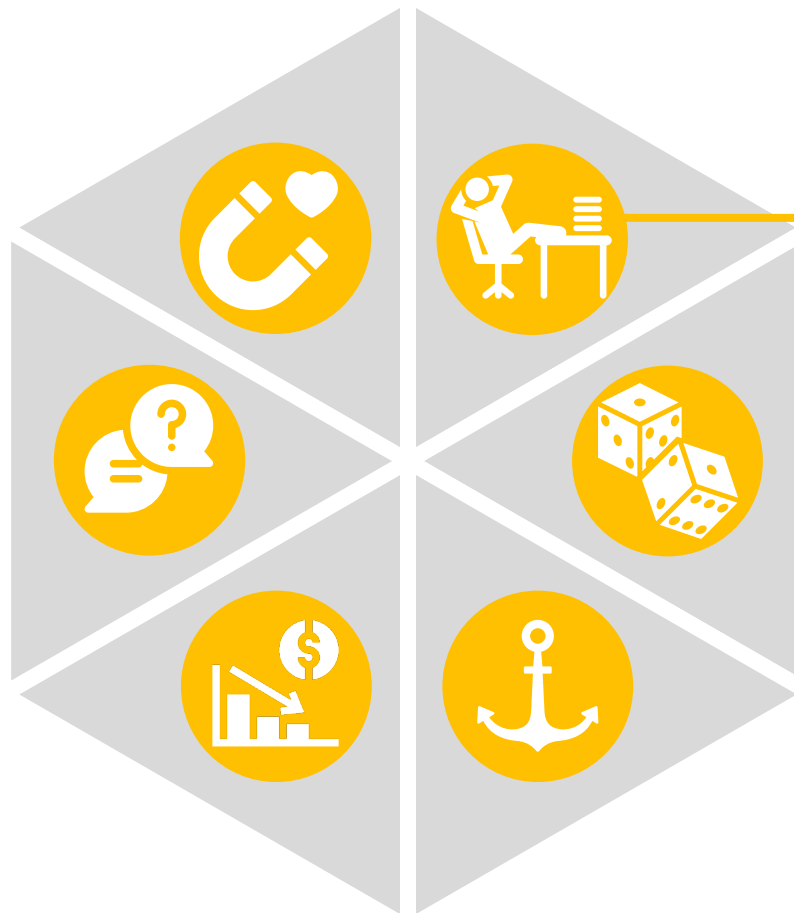
Pan taksowkarz zaproponował mi, że możemy być "7 minut później, ale będziemy jechać szybciej" albo "szybciej, ale w korku".

Zawiesił mnie.

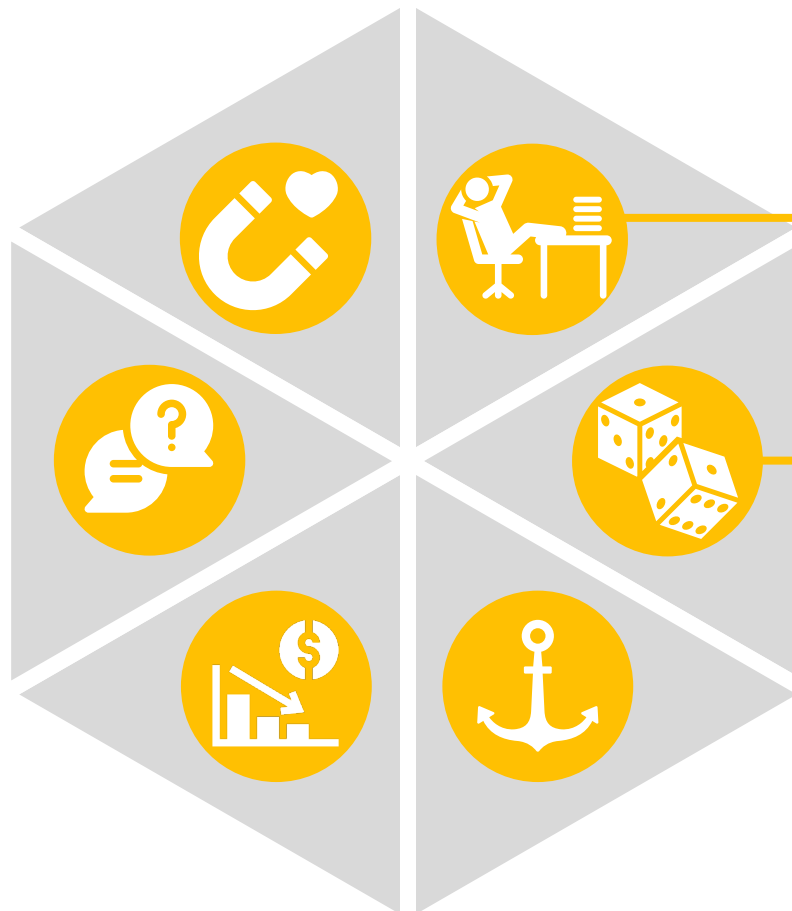


69

Komentarze: 27

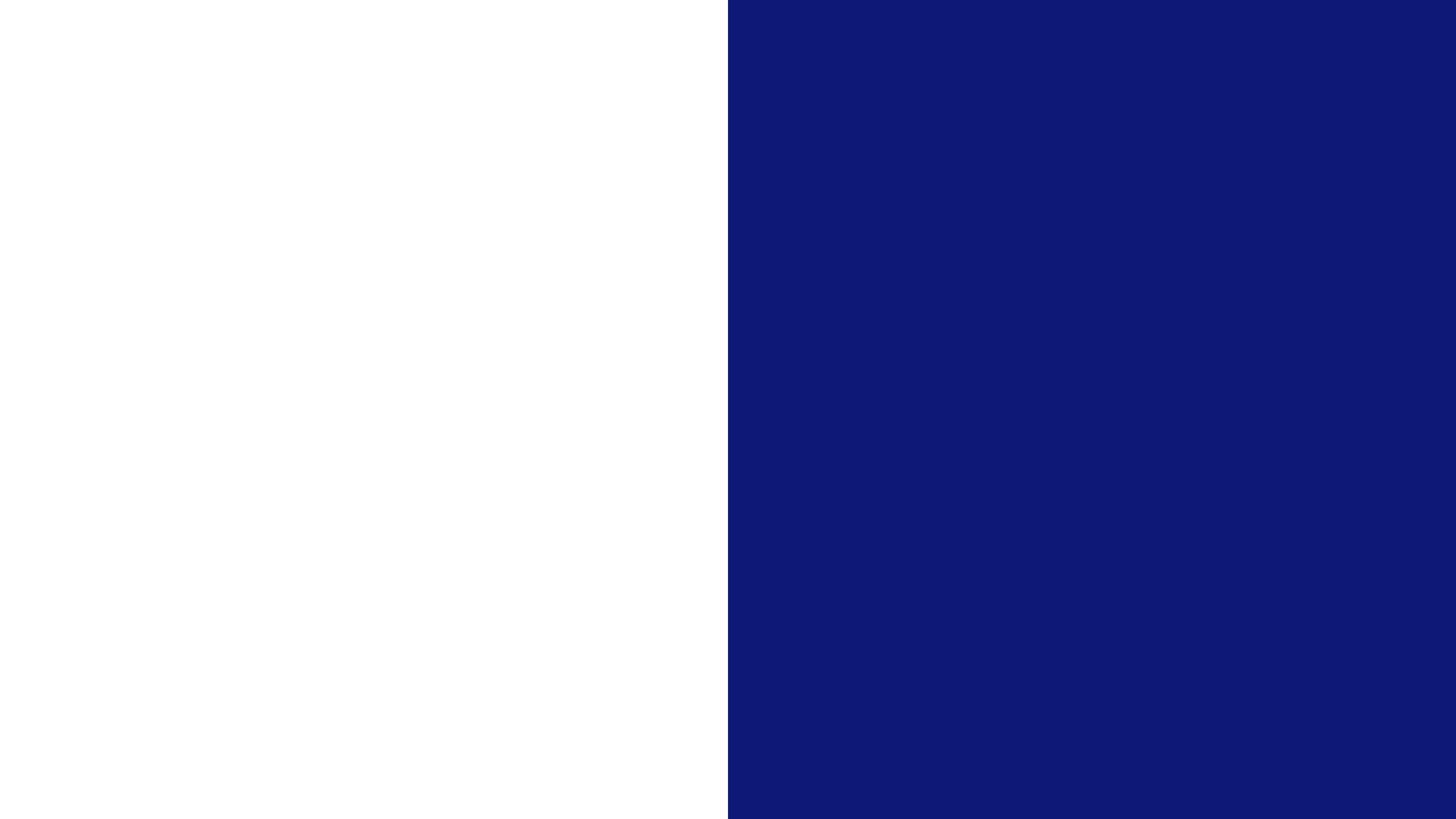


**Prawo najmniejszego
wysiłku**



Prawo najmniejszego wysiłku

Uznaniowa ocena wartości produktu



- Ma Pan 5 zł?

- Ma Pan 5 zł?

- Tak, sprzedam Panu
za 20 zł.

- Ma Pan 5 zł?

- Tak, sprzedam Panu
za 20 zł.



- Ma Pan 5 zł?

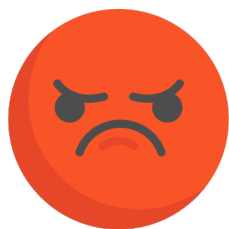
- Tak, sprzedam Panu
za 20 zł.



- Ma Pan 5 zł?

- Ma Pan 5 zł?

- Tak, sprzedam Panu
za 20 zł.



- Ma Pan 5 zł?

- Nie, ale kilometr stąd jest sklep.
Bardzo szybko tam pobiegnę,
rozmienię, wrócę i dam Panu 5 zł.
Chciałbym za tę usługę 15 zł.

- Ma Pan 5 zł?

- Tak, sprzedam Panu
za 20 zł.



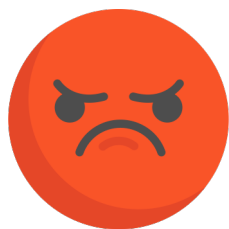
- Ma Pan 5 zł?

- Nie, ale kilometr stąd jest sklep.
Bardzo szybko tam pobiegnę,
rozmienię, wrócę i dam Panu 5 zł.
Chciałbym za tę usługę 15 zł.



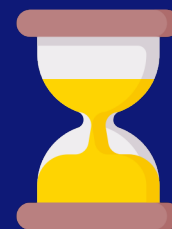
- Ma Pan 5 zł?

- Tak, sprzedam Panu
za 20 zł.



- Ma Pan 5 zł?

- Nie, ale kilometr stąd jest sklep.
Bardzo szybko tam pobiegnę,
rozmienię, wrócę i dam Panu 5 zł.
Chciałbym za tę usługę 15 zł.



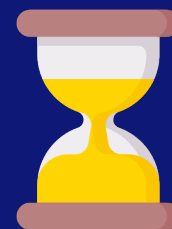
- Ma Pan 5 zł?

- Tak, sprzedam Panu
za 20 zł.



- Ma Pan 5 zł?

- Nie, ale kilometr stąd jest sklep.
Bardzo szybko tam pobiegnę,
rozmienię, wrócę i dam Panu 5 zł.
Chciałbym za tę usługę 15 zł.



**WIDOCZNY WYSIŁEK ZWIĘKSZA
WARTOŚĆ PRODUKTU**

**POKAŻ
WYSIŁEK**



DOBRA (DROGA) RESTAURACJA

Wyszukiwarka tanich lotów

Od razu

10 sekund czekania

10 sekund czekania

Wyszukiwarka tanich lotów



Od razu

10 sekund czekania

10 sekund czekania

Wyszukiwarka tanich lotów



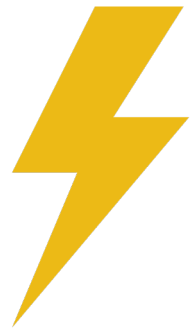
Od razu
zadowoleni



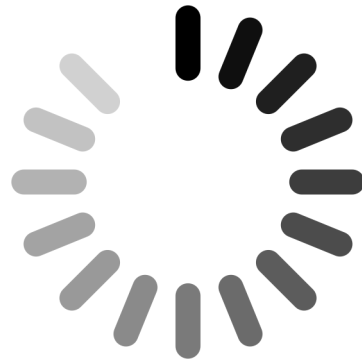
10 sekund czekania

10 sekund czekania

Wyszukiwarka tanich lotów



Od razu
zadowoleni



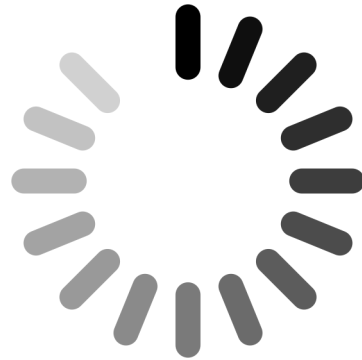
10 sekund czekania

10 sekund czekania

Wyszukiwarka tanich lotów



Od razu
zadowoleni



10 sekund czekania
niezadowoleni

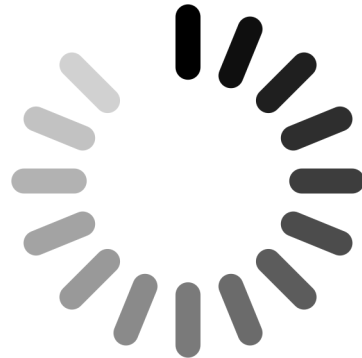


10 sekund czekania

Wyszukiwarka tanich lotów



Od razu
zadowoleni



10 sekund czekania
niezadowoleni



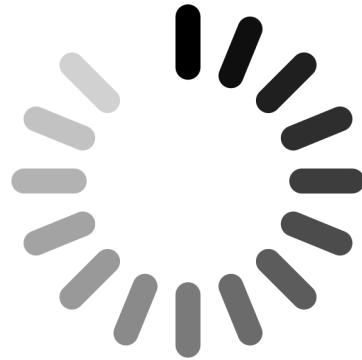
Szukamy lotów
u 80 przewoźników,

10 sekund czekania

Wyszukiwarka tanich lotów



Od razu
zadowoleni



10 sekund czekania
niezadowoleni



Szukamy lotów
u 80 przewoźników,
wybieramy najlepsze oferty,

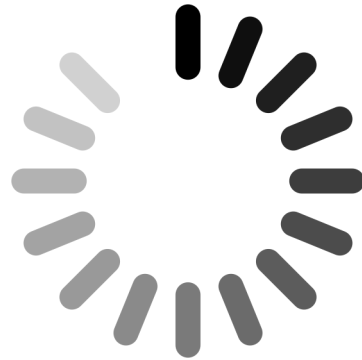
10 sekund czekania

Wyszukiwarka tanich lotów



Od razu

zadowoleni



10 sekund czekania

niezadowoleni



Szukamy lotów
u 80 przewoźników,
wybieramy najlepsze oferty,
sortujemy je dla Ciebie...

10 sekund czekania

Wyszukiwarka tanich lotów



Od razu

zadowoleni



10 sekund czekania

niezadowoleni



Szukamy lotów
u 80 przewoźników,
wybieramy najlepsze oferty,
sortujemy je dla Ciebie...

10 sekund czekania

bardzo zadowoleni



**Jeżeli pokażemy odpowiednio duży wysiłek
możemy zażądać za swój produkt...
każdej ceny**





**”Everything
is
important”**



>4 500 000 PLN

>4 lata

**Wartość produktu może zrodzić się
zarówno w fabryce jak i w głowie.**

FRAMING



**„Jesteśmy najlepszą
knaipą w okolicy”**



Glamping



Glamping
(fajniejszy
camping)



Wdok na góry



Glamp Royal

📍 [Biały Dunajec](#)

4 osób · 1 sypialnia

Jacuzzi · Ogród · Taras · Parking

Bezpłatne anulowanie rezerwacji

4,7 ★★★★★ (133 recenzje)

Więcej szczegółów >

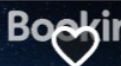
od
790 zł
za noc

Najlepsza cena: Booking.com

ZOBACZ OFERTĘ



Najwyżej oceniany



Mountain Glamp

📍 [Poronin](#)

2 osób · 1 sypialnia

Ogród · Taras · Parking · Internet

Bezpłatne anulowanie rezerwacji

4,9 ★★★★★ (137 recenzje)

Więcej szczegółów >

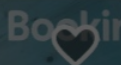
od
953 zł
za noc

Najlepsza cena: Booking.com

ZOBACZ OFERTĘ



Wdok na góry



Glamp Royal

📍 Biały Dunajec

4 osób · 1 sypialnia

Jacuzzi · Ogród · Taras · Parking

Bezpłatne anulowanie rezerwacji

4,7 ★★★★★ (133 recenzje)

Więcej szczegółów >

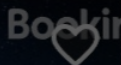
od
790 zł
za noc

Najlepsza cena: Booking.com

ZOBACZ OFERTĘ



Najwyżej oceniany



Mountain Glamp

📍 Poronin

2 osób · 1 sypialnia

Ogród · Taras · Parking · Internet

Bezpłatne anulowanie rezerwacji

4,9 ★★★★★ (137 recenzje)

Więcej szczegółów >

od
953 zł
za noc

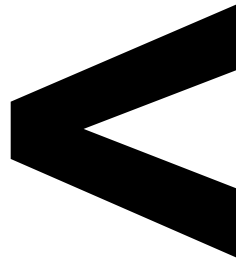
Najlepsza cena: Booking.com

ZOBACZ OFERTĘ

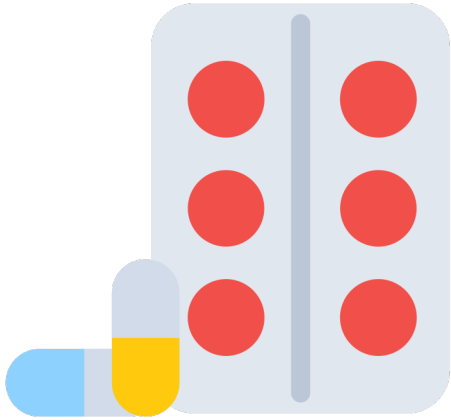
**CENA WPŁYWA NA
PERCEPCJĘ JAKOŚCI**



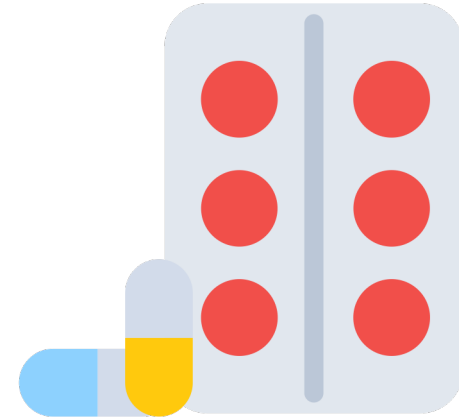
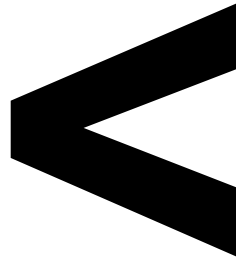
40 zł



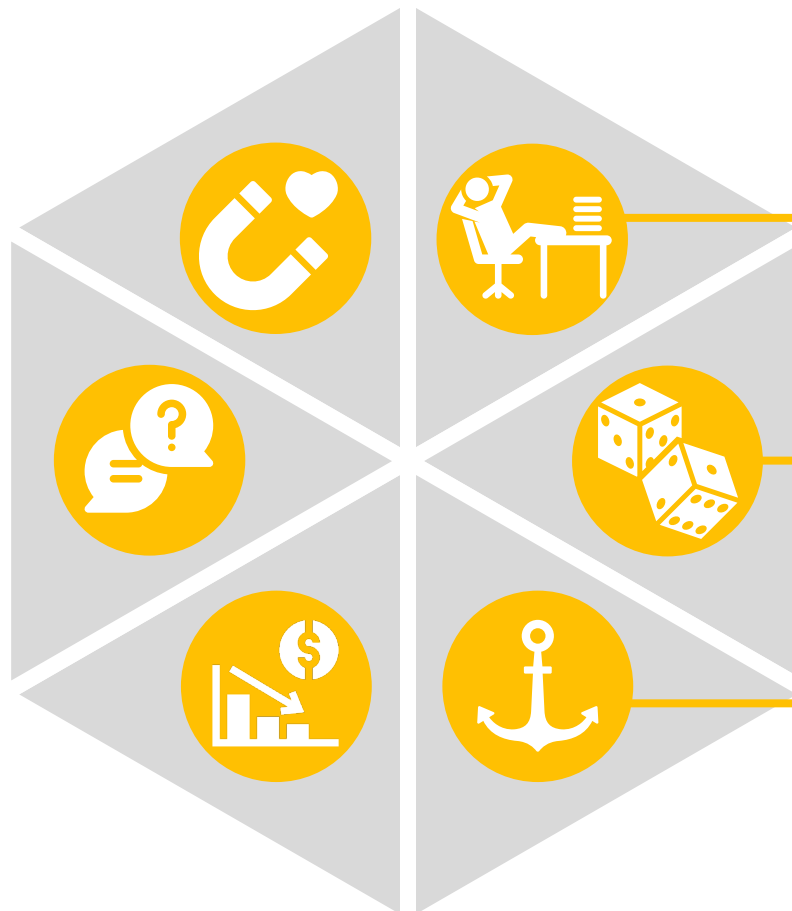
80 zł



9,90 zł



35,60 zł



Prawo najmniejszego wysiłku

Uznaniowa ocena wartości produktu

Ceny są relatywne





SUPERSAMOCHÓD



SUPERSAMOCHÓD



SUPERSAMOCHÓD

PUNKT ODNIESIENIA



SUPERSAMOCHÓD

PUNKT ODNIESIENIA



SUPERSAMOCHÓD

PUNKT ODNIESIENIA

NIERENTOWNY



SUPERSAMOCHÓD

PUNKT ODNIESIENIA

NIERENTOWNY

**czasami, by podnieść cenę
produktu, potrzebujemy...
innego produktu**









**DODAJ PUNKT
ODNIESIENIA**

KONTEKST ZMIENIA PERCEPCJĘ

TROJAN



AMERICA'S #1 CONDOM TRUSTED



TROJAN

COMPARE AND SAVE

Trojan Condoms

\$3.25

Huggies Diapers

\$22.00

10 1150



3

92



5

66

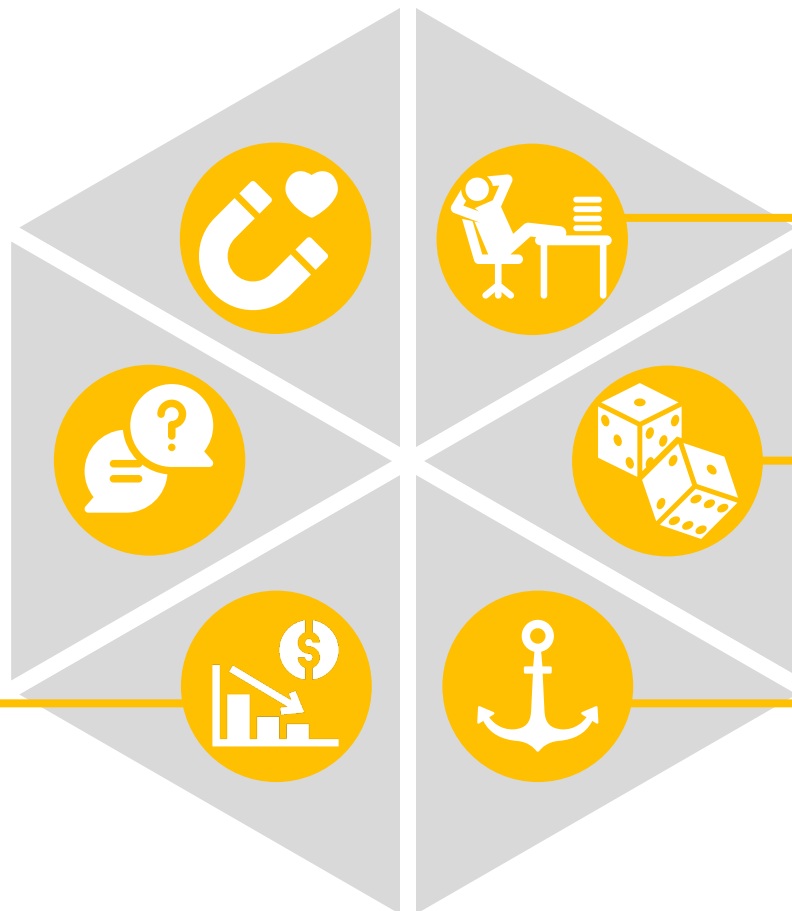


prezerwatywy



prezerwatywy

pieluchy



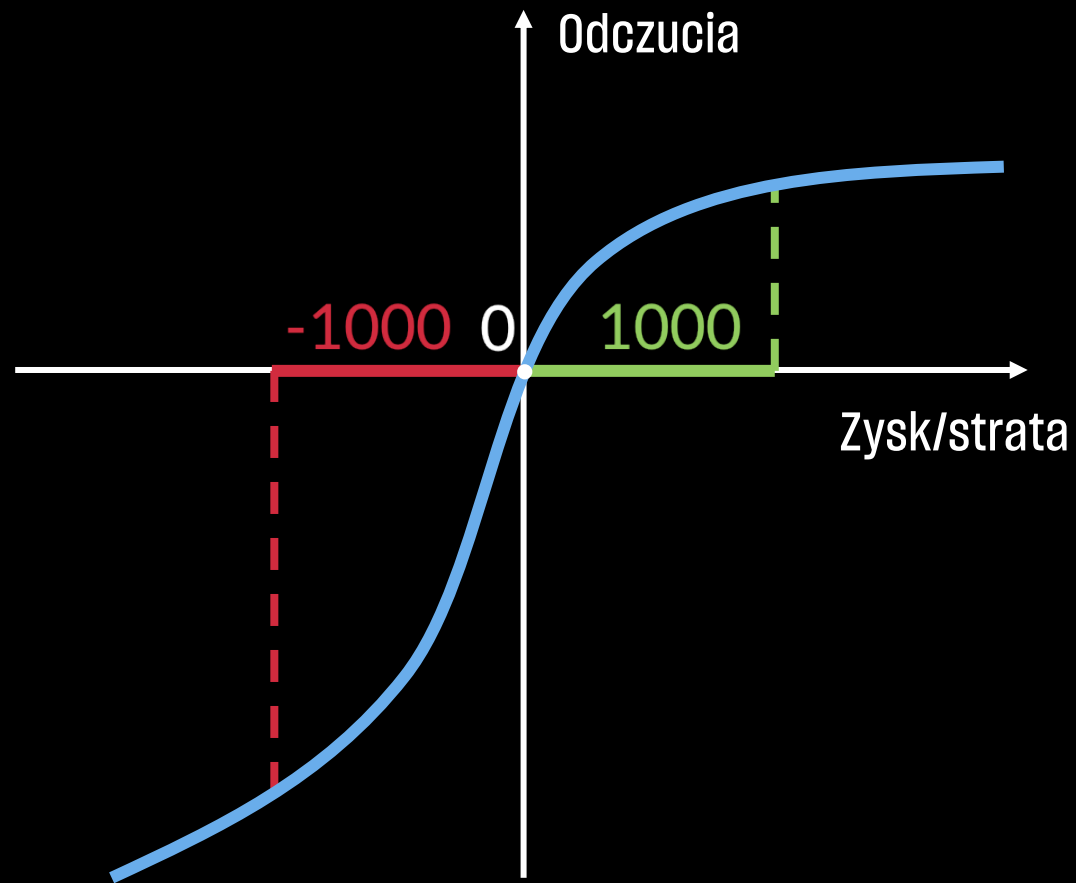
Prawo najmniejszego wysiłku

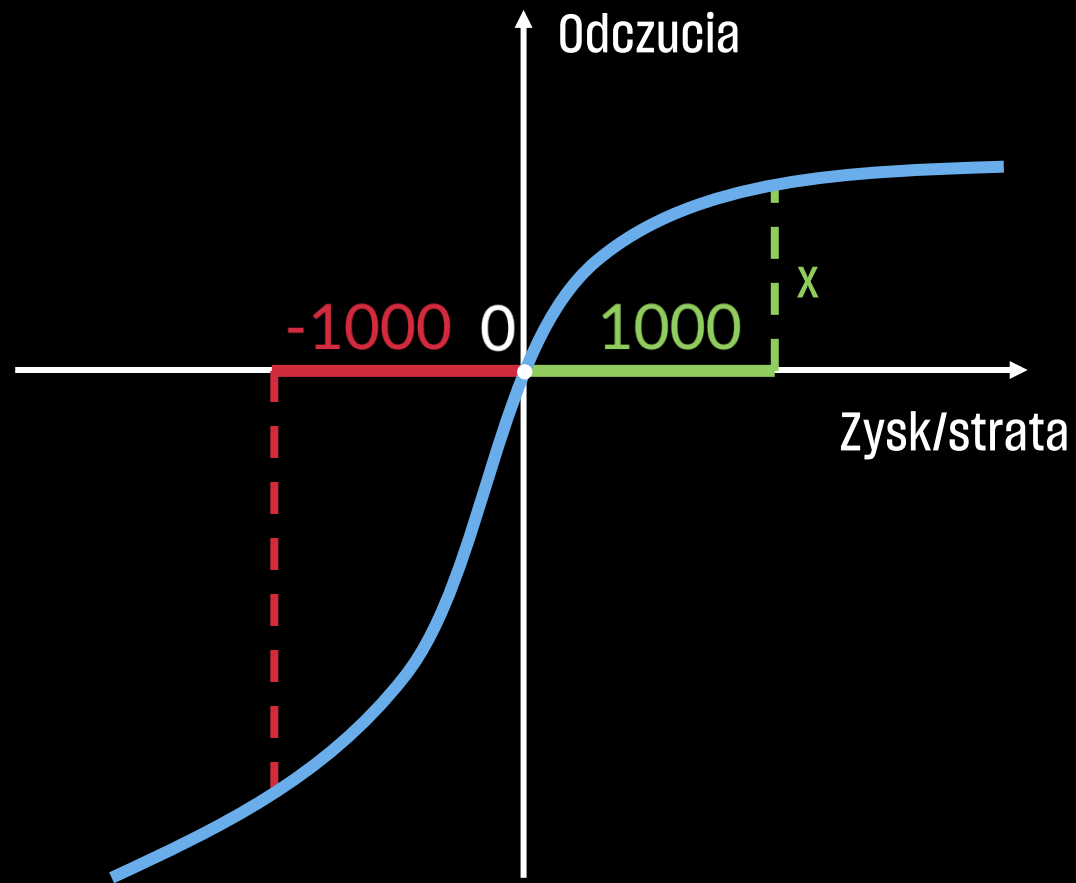
Uznaniowa ocena wartości produktu

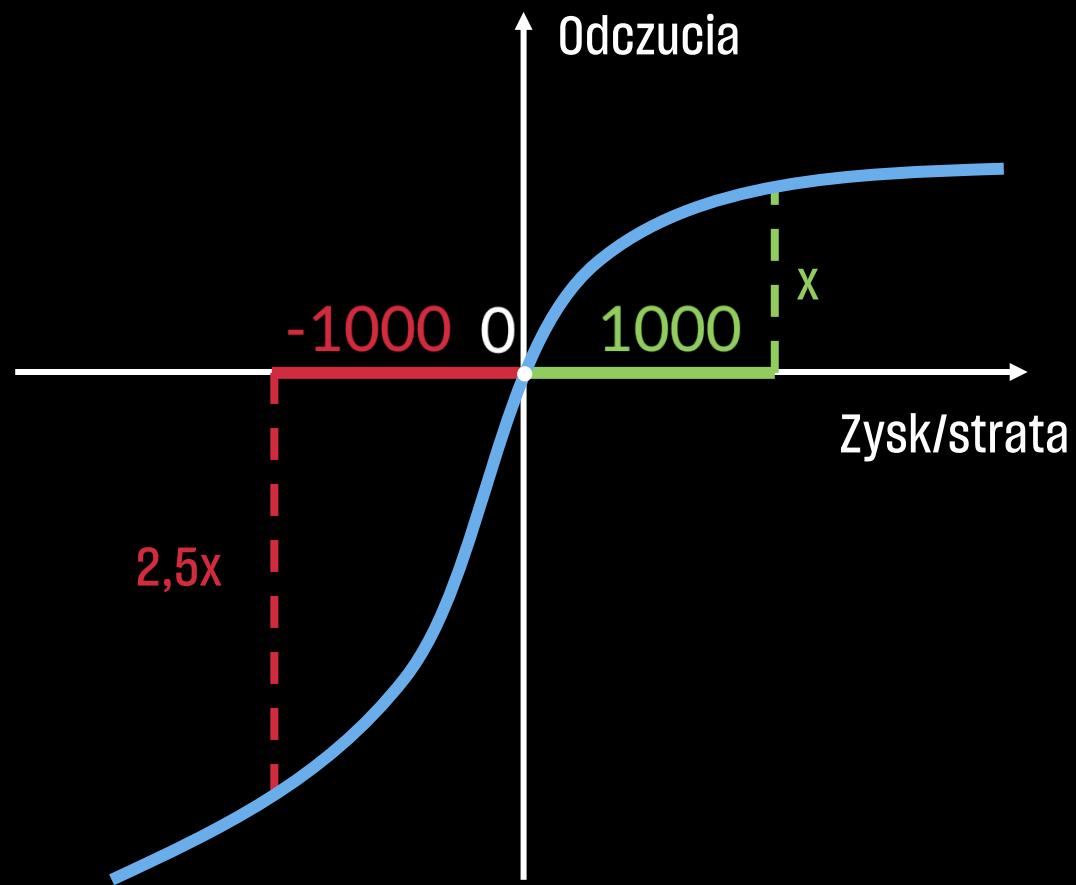
Ceny są relatywne

Awersja do strat

**Pewna ilość bólu jest zawsze mocniej odczuwalna,
niż odpowiadająca jej ilość przyjemności.**







(RE)FRAMING

ZYSK < STRATA

**Jeżeli ocieplisz dom, zyskujesz
6 zł dziennie**

**Jeżeli ocieplisz dom, zyskujesz
6 zł dziennie**

**Jeżeli nie ocieplisz domu, tracisz
6 zł dziennie**

Jeżeli ocieplisz dom, zyskujesz
6 zł dziennie

Jeżeli nie ocieplisz domu, tracisz
6 zł dziennie

+ 150%

PODKREŚL,

CO TRACĄ



Jaka Šmid 
Conversion designer

Me & My Work

E-commerce Conversion Checklist NEW

Get in Touch

 Product Hunt
#1 Product of the Day

How much money are you leaving on the table right now?

Own a 6-7 figure online store? Get the most comprehensive conversion-focused E-commerce Checklist that will **skyrocket your sales**.

Get my E-commerce Checklist Now!



4.97 based on 233 reviews



Pink Panda, Gizzmo, My Bird Buddy and other 7 figure stores are already profiting from my E-commerce Checklist.

PINK PANDA

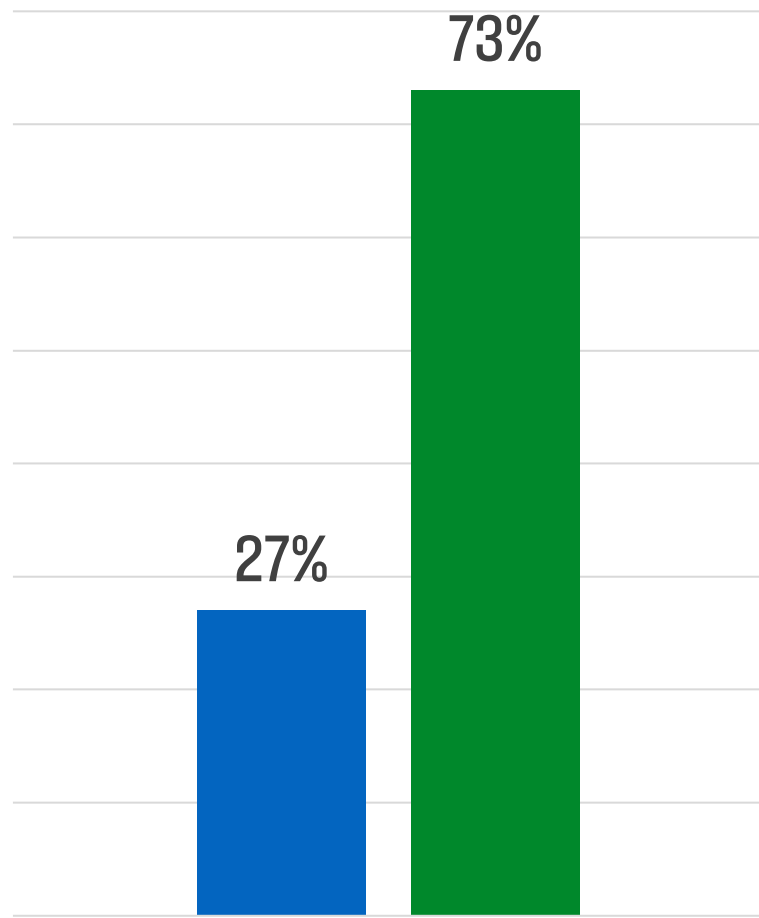
gizzmo.si

Bird  Buddy

RIEULI

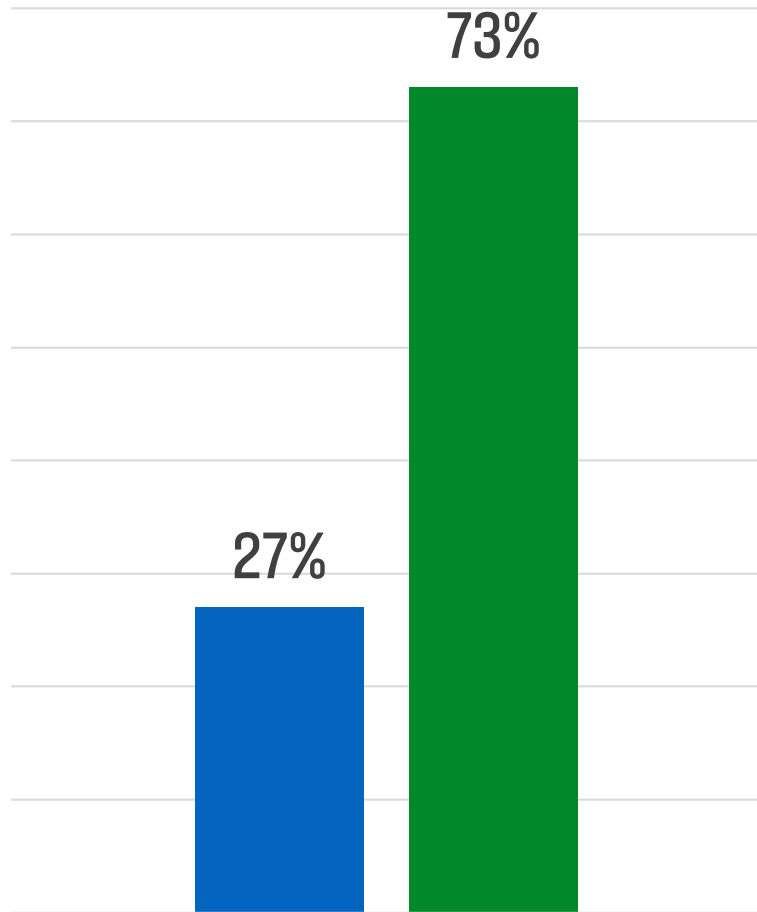
sensilab

EFEKT KOSZTU ZEROWEGO

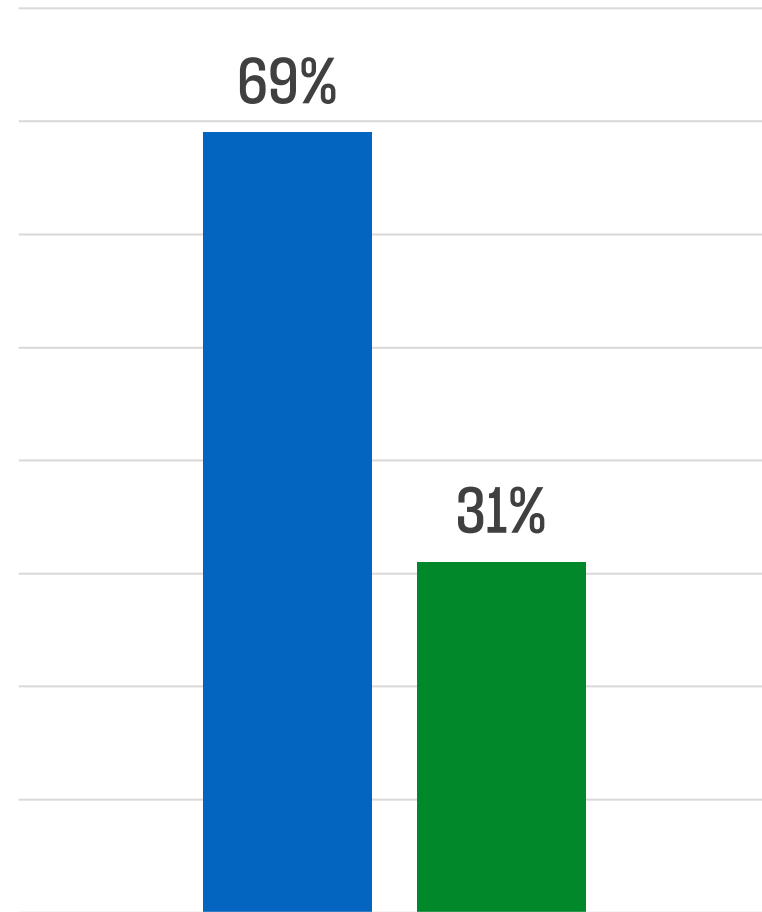


■ Hershey's - 1 cent

■ Lindt - 14 centów



■ Hershey's - 1 cent
■ Lindt - 14 centów



■ Hershey's - 0 centów
■ Lindt - 13 centów

Za darmo

=

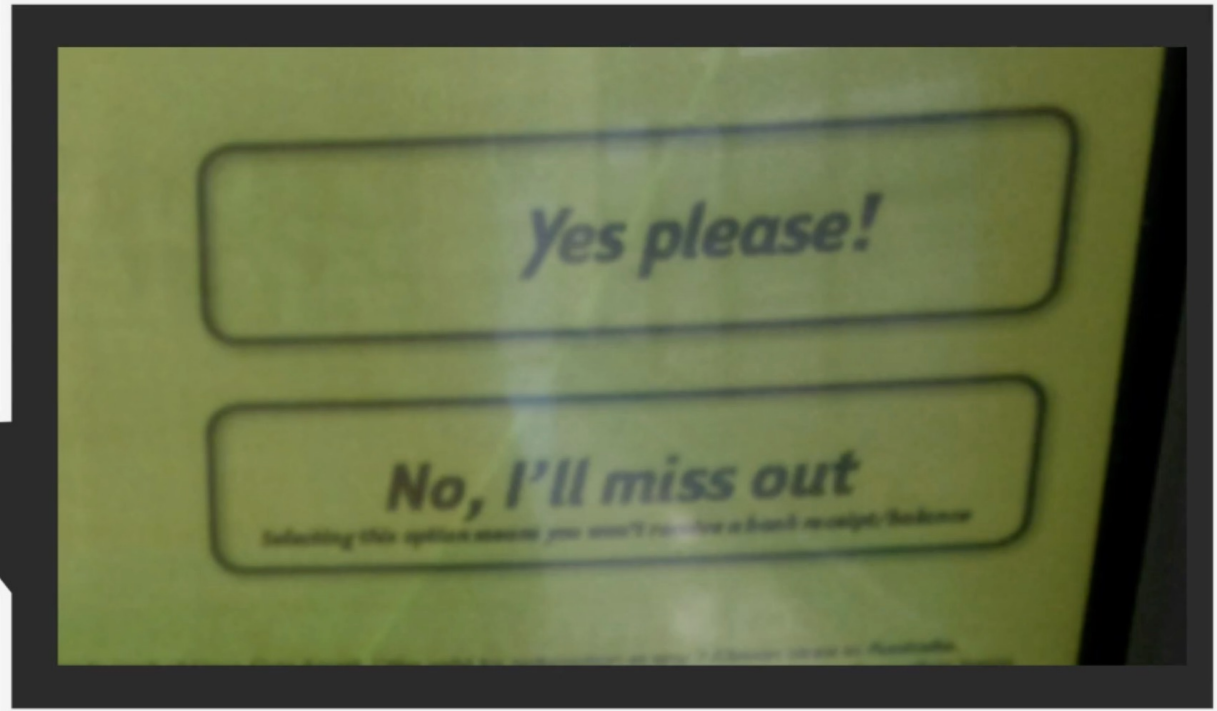
Brak ryzyka!

allegro SMART 

**Co możesz dołożyć
„za darmo”?**

Ludzie odczuwają silną awersję do strat, więc można im o tym przypomnieć przy dokonywaniu wyboru.

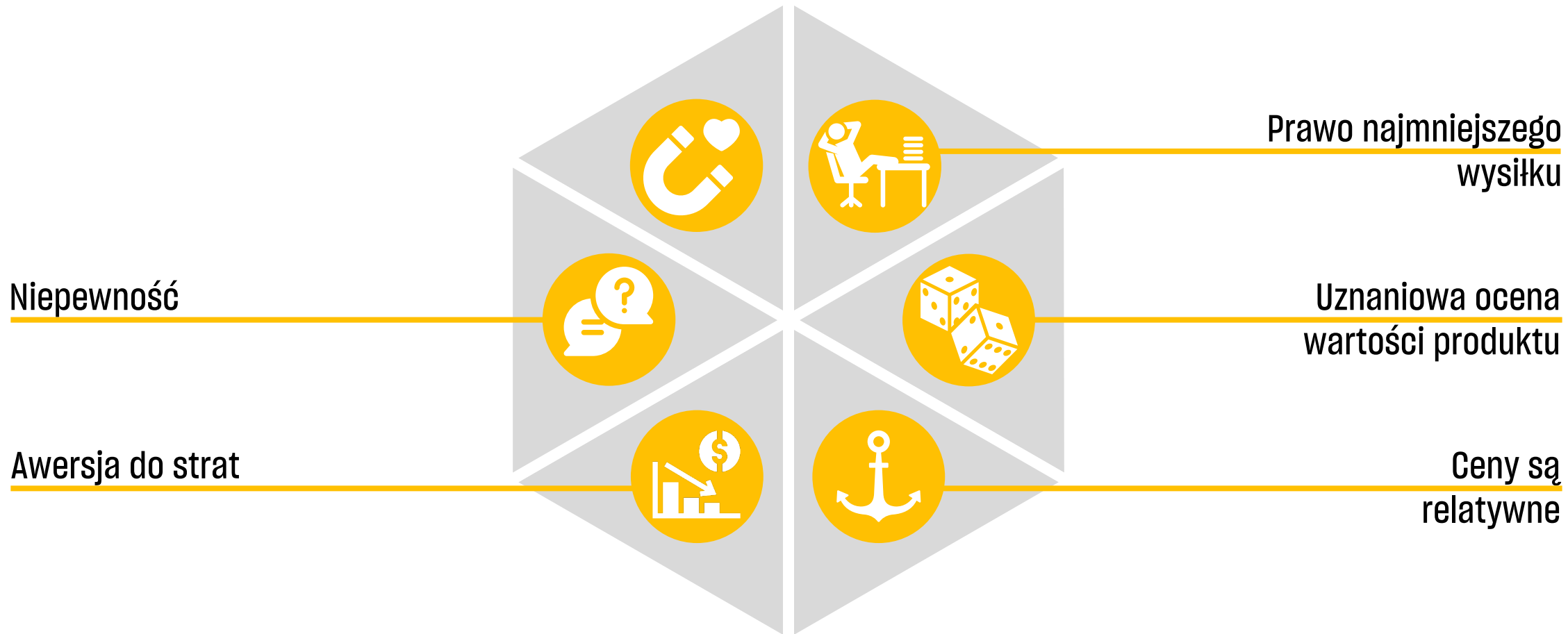
**WZMOCNIENIE
SAMODZIELNEGO WYBORU**



Czy chcesz zniżkę na pierwsze zamówienie?

Pewnie!

Nie, chcę przegapić okazję



LEERDAMMER®



WYKRYJ JĘZYK

ANGIELSKI

NIDERLANDZKI

HISZPAŃSKI



Leerdammer



10 / 50

Słuchaj

**NIEPEWNOŚĆ WSTRZYMUJE
DECYZJE**

Nieograniczona oferta filmów, seriali, programów i nie tylko.

Oglądaj wszędzie. Anuluj w każdej chwili.

Zaczynamy oglądać? Wprowadź adres e-mail, aby utworzyć lub odnowić konto.

Rozpocznij >

NETFLIX

Polski

Zaloguj się

Nieograniczona oferta filmów, seriali, programów i nie tylko.

Oglądaj wszędzie. Anuluj w każdej chwili.

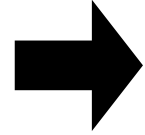
Zaczynamy oglądać? Wprowadź adres e-mail, aby utworzyć lub odnowić konto.

Adres e-mail

Rozpocznij >



Przejdź ścieżkę
zakupową

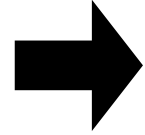


Przejdź ścieżkę
zakupową

Pomyśl, czego
obawia się klient

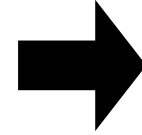
1

Przejdź ścieżkę
zakupową



2

Pomyśl, czego
obawia się klient



3

Pomóż mu
zredukować
niepewność

Narzędzia do podtrzymywania zaangażowania



Prawo najmniejszego wysiłku

Niepewność



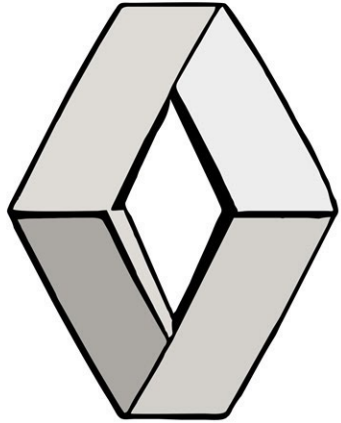
Uznaniowa ocena wartości produktu

Awersja do strat

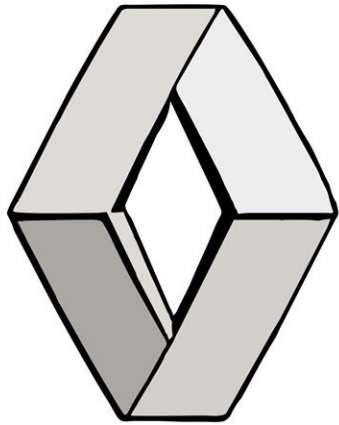


Ceny są relatywne

EFEKT IKEA



RENAULT



RENAULT

„Jeżeli znajdziesz rysę na samochodzie, damy Ci zniżkę w wysokości 1000\$”

„WYPRACOWANA” ZNIŻKA

>

„DAROWANA” ZNIŻKA

Narzędzia do podtrzymywania zaangażowania



Prawo najmniejszego wysiłku

Niepewność



Uznaniowa ocena wartości produktu

Awersja do strat



Ceny są relatywne

PRAWO NAJMNIEJSZEGO WYSIŁKU

Tarcie

- Amazon

Postrzegany wysiłek

- Lotnisko w Huston

UZNANIOWA OCENA WARTOŚCI PRODUKTU

Widoczny wysiłek zwiększa wartość produktu

- Parkometr i 5 zł
- Dobra (droga) restauracja
- Wyszukiwarka tanich lotów
- Singer Vehicle Design - "everything is important"

Framing

- Wizz air - „Jesteśmy najlepszą knajpą w okolicy”
- Glamping

Cena wpływa na percepcję jakości

- Tanie wino smakuje gorzej niż drogie wino. Nawet, jeżeli to to samo wino.
- Tańsze tabletki przeciwbólowe działają gorzej niż droższe. Działa efekt placebo.

WSZYSTKO JEST RELATYWNE

Punkt odniesienia/kotwiczenie

- Porsche 959 i Lexus LFA
- Maserati sprzedawało samochody na targach jachtów
- Rolls-Royce sprzedawał samochody na targach Jetów.
- Prezerwatywy i pieluchy

AWERSJA DO STRAT

REFRAMING - podkreślanie

- Jeżeli ocieplisz dom, zyskujesz 6 zł dziennie. Jeżeli nie ocieplisz domu, tracisz 6 zł dziennie.
- Landing page sprzedający checkliście do e-commerce - „Jak dużo pieniędzy zostawiasz na stole?”

Efekt kosztu zerowego

- Dan Ariely - eksperyment z czekoladkami za 1 centa i 14 centów oraz za 0 centów i 13 centów.
- Amazon prime i Allegro Smart.

Wzmocnienie samodzielnego wyboru

- Bankomat - Wydrukować potwierdzenie? Tak, poproszę. Nie, chcę przegapić okazję.
- Popup w e-commerce - Czy chcesz zniżkę na pierwsze zamówienie? Pewnie! Nie, chcę przegapić okazję.

NIEPEWNOŚĆ

Niepewność wstrzymuje decyzje

- Leerdammer i zakupy z szefem.
- Netflix - „Anuluj w każdej chwili”.

NARZĘDZIA DO PODTRZYMYWANIA ZAANGAŻOWANIA

Efekt Ikea

- Renault - „Jeżeli znajdziesz rysę na samochodzie, damy Ci zniżkę w wysokości 1000\$”.



TESTY!



 @kakoziel

 kamilkoziel.pl

 kamil.koziel@prezart.pl