

## Segmentele de Clienți



*Pentru cine creăm valoare?  
Cine sunt cei mai importanți clienți ai noștri?*

## Propunerea de valoare (Value proposition)



*Ce valoare oferim clienților?  
Ce problemă a clienților noștri rezolvăm?  
Ce produse și servicii oferim fiecărui segment de clienți?  
Ce nevoie ale clienților satisfacem?*

## Canale (de distribuție)



*Prin ce canale doresc clienții noștri să le comunicăm?  
Cum ajungem la ei acum?  
Cum sunt integrate canalele noastre?  
Care funcționează cel mai bine?  
Care sunt cele mai eficiente ca și cost?  
Cum le integrăm cu rutina, obiceiurile clienților?*

## Relația cu clienții



*Ce fel de relație se așteaptă fiecare segment de clienți să avem cu ei?  
Ce fel de relații avem implementate momentan?  
Cum se integrează acestea cu restul modelului de afaceri?  
Cât costă?*

## Surse de venit



*Pentru ce chiar sunt dispuși clienții noștri să plătească?  
Pentru ce plătesc momentan?  
Cum plătesc momentan?  
Cum ar prefera să plătească?  
Cât contribuie fiecare sursă de venit la încasările totale?*

## Resurse cheie



*Ce resurse cheie necesită propunerea noastră de valoare?  
Dar canalele de distribuție?  
Dar managementul relației cu clienții?  
Dar sursele de venit?*

## Activități cheie



*Ce activități cheie necesită propunerea noastră de valoare?  
Dar canalele de distribuție?  
Managementul relației cu clienții?  
Sursele de venit?*

## Parteneri cheie



*Cine sunt partenerii noștri cheie?  
Cine sunt furnizorii noștri cheie?  
Ce resurse cheie achiziționăm de la partenerii noștri?  
Ce activități cheie desfășoară partenerii noștri?*

## Structura de costuri



*Care sunt cele mai importante costuri ce țin de modelul nostru de business?  
Care resurse cheie sunt cele mai costisitoare?  
Care activități cheie sunt cele mai scumpe?*