

# Palvelupolku

## 1. MÄÄRITÄ KÄYTTÄJÄPERSOONA

Määritä pääkohderyhmästäsi käyttäjäpersoona, jolle teet palvelupolkukuvauksen.

## 2. MÄÄRITÄ PALVELUPOLUN ALKU- JA LOPPUPISTE

Mitkä ovat palvelusi alkupisteet ja loppupisteet jotka asiakas kokee?

## 3. MÄÄRITÄ PALVELUPOLUN ERI VAIHEET (PALVELUTUOKIOT)

Mitä eri toimintoja tai asioita asiakkaasi kohtaa palvelupolun aikana? Millaisia kontaktipisteitä (ympäristö, esineet, toimintamallit, ihmiset..) palvelupolulla on?

## 4. MIETI MITÄ ODOTUKSIA ASIAKKAALLA ON PALVELUPOLUN ERI VAIHEISSA JA MITEN VASTAAT NIIHIN

Miten asiakas odottaa palvelun toimivan, mitä odotuksia (tiedostettuja / piileviä) hänellä on? Missä kohdin pystyt ylittämään odotukset, onko jossain kohdin aukkoja?

## 5. MILLAINEN TUNNETILA ASIAKKALLA ON MISSÄKIN VAIHEESSA?

Mitä tunteita asiakas kokee palvelupolun aikana? Miten voit parantaa niitä tai hyödyntää niitä?

## 6. MÄÄRITÄ PALVELUPOLULLA OLEVAT POTENTIALISET ONGELMAKOHDAT SEKÄ KRIITTISET KOHDAT

Missä kohdin polkua asiakkaasi voi joutua ongelmiin? Mitkä kohdat ovat sellaisia, joissa asiakas tekee palvelusi kohdalla päätöksiä onko se hyvä vai huono?

## 7. ANALYSOI PALVELUPOLKUSI

Mitkä kohdat toimivat hyvin? Missä kohdissa voisit parantaa helposti ja nopeasti palvelua? Mitkä kohdat voisi toimia erilailla? Mitkä pitää ehdottomasti parantaa?

---

## Käyttäjäpersoona

### Mikko, 45 vuotta

Asuu yksin pääkaupunkiseudulla. Työskentelee kirjanpitäjänä, keskituloinen. Omistaa älypuhelimen ja kannettavan tietokoneen. On aktiivinen sosiaalisessa mediassa, tietotekniset taidot melko hyvät. Vapaa-aikana pelaa jalkapalloa, kokkailee ja käy kalassa kavereiden kanssa. Käy tyttöystävän kanssa yleensä pari kertaa vuodessa lomareissulla Suomessa ja kerran ulkomailla. On tyytyväinen elämäänsä, mutta työ on kiireistä ja kuormittavaa.



Palvelutuokio



Tunne palvelutuokion aikana



Kriittinen kohta palvelussa



Potentiaalinen ongelma