

ENNEN PALVELUN KÄYTTÄMISTÄ

Piirrä, kirjoita, selitä, kuvaa vaiheet ennen palvelun käyttämistä.

Pyri löytämään esim tällaisia vaiheita:

Idea, tiedonhaku, palvelun löytäminen, palvelun vertailu, ostaminen, maksaminen, valmistautuminen jne, jne, jne...

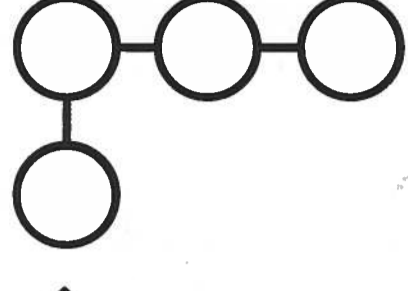
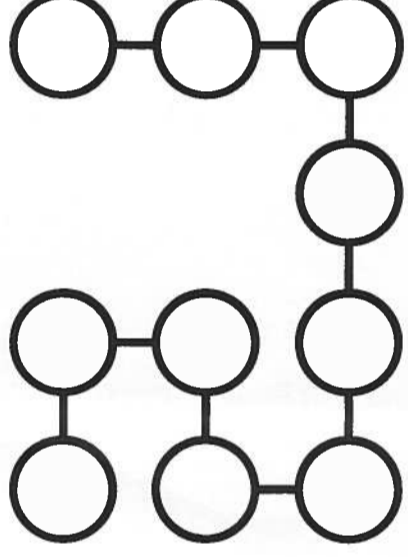
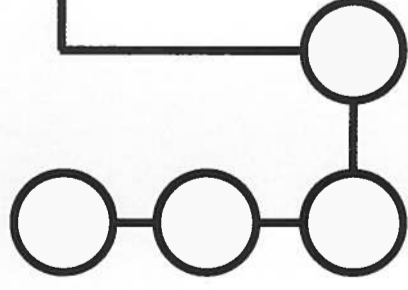
Pyri vastaamaan esim näihin:

- Minkä asiakkaan tarpeen palvelusi tyydyttää?
- Mistä asiakas saa idean käyttää juuri sinun palveluasi?
- Mistä kanavista hän saa lisätietoja palvelustasi?
- Mistä hän löytää lisätietoja palvelustasi?

Ajattelee

"loma ois kiva" : "olisipa kiva tehdä jotain uutta" ..
"kylpylä näyttää kivalta" : "rahaa ei ole hirveästi" ..
"oulun edenistä joku puhu" : "haluais vain lähötä" ...

Tekee



"voisi varata tyttöystävälle jotain hoitoja etukäteen" : "mitenköhän päästään täältä lentokentältä perille" : "vähän nälkä tässä lilluessa" : "en haluis kantaa korttia ja rahaa kylpylässä mukana" : "onneksi tultiin tänne" ...

"janne ja mari varmaan tykkäisi" : "tietäisipä muutkin miten kiva paikka oli" : "voisi mennä ensi keväänäkin" ...

PALVELUN KÄYTTÄMISEN AIKANA

Piirrä, kirjoita, selitä, kuvaa asiakkaan vaiheet, jotka liittyvät palvelun käyttämiseen. Mitä palvelun käyttämisen aikana tapahtuu.

Pyri löytämään esim tällaisia vaiheita:

- saapuminen
- odottaminen
- siirtyminen
- valinta
- tilaaminen
- maksaminen
- palvelun käytön vaiheet
- liittyvät vaiheet
- jne, jne, jne...

PALVELUN KÄYTTÄMISEN JÄLKEEN

Piirrä vaiheet palvelun käyttämisen jälkeen.

Pyri löytämään esim tällaisia vaiheita:

- mitä asiakas tekee heti palvelun jälkeen?
- odottaako asiakas palvelun jälkeen jotain?
- onko palvelun jälkeen jotain yhteydenpitoa?
- saako asiakas jotain tietoa palvelun jälkeen?
- mitä asiakas tekee myöhemmin palvelun käyttämisen jälkeen?

Kontaktipisteet

mainos verkkosivuilla.... sosiaalinen media...
googlehaku... suositus... artikkeli lehdessä...

verkkosivut... asiakaspalveluhenkilöt... asiakaspalvelukanavat... hotellin vastaanotto... kylpylä...

sosiaalinen media... ystävät... harrastuspiirit...

Tunnetila

väsynyt töiden vuoksi... kyllästynyt... innostunut... haluaa aikaa tyttöystävään kanssa...

yllättynyt... innostunut... huolestunut... rentoutunut... tyytyväinen... huoleton...

iloinen... energinen... yllättynyt... sosiaalinen...