idea PAKKA

Palvelupolku

Asiakaskokemuksen kartoittamiseen

2–12 | 60–180 min

pp.kk.vv klo xx–yy

Voit poistaa tämän ruudun ennen fasilitointia

Osallistujat:

Lisää oma kuvasi

Lisää nimesi

MIKÄ?

Palvelupolun tarkoituksena on visualisoida asiakaskokemusta, joka asiakkaalle syntyy vuorovaikutuksessa yrityksen/organisaation kanssa erilaisissa kosketuspisteissä ja ajan kuluessa. Palvelupolku auttaa tunnistamaan mahdollisia epäkohtia asiakaskokemuksessa ja avaa uusia mahdollisuuksia kehittämistyöhön. Palvelupolulla kuvataan palvelun käyttäjän etenemistä valitun asiakaspersoonan näkökulmasta.

1 VAIHE

Vaiheet kuvaavat asiakkaan palvelukokemuksen tärkeimpiä vaiheita. Päätä millaisella tarkkuudella haluat kuvata palvelupolun ja mistä vaiheesta aloitat. Palvelupolku voi kuvata asiakkaan kokemusta yleisellä tai yksityiskohtaisella tasolla.

2 ASIAKKAAN KÄYTTÄYTYMINEN

Miten asiakas toimii ja käyttäytyy palvelupolun eri vaiheissa? Onko hän vuorovaikutuksessa asiakaspalvelijan vai lippuautomaatin kanssa? Joutuuko hän noutamaan lähetyksen postista?

3 KOSKETUSPISTEET

Millaisten kanavien kautta vuorovaikutus asiakkaan ja organisaation välillä tapahtuu? Tapahtuuko yhteydenotto puhelimitse vai nettisivun yhteydenottolomakkeen kautta? Onko kosketuspiste suora vai epäsuora?

4 ASENTEET & TUNTEET

Millaisia asenteita tai tunteita asiakkaalla on palvelupolun eri vaiheissa? Kokeeko hän turhautuneisuutta vai onnistumista?

5 TOTUUDEN HETKET

Mitkä ovat asiakkaan näkökulmasta kriittisimmät kosketuspisteet palvelupolussa? Millä kosketuspisteillä on eniten merkitystä palvelukokemuksen määrittymisessä? Millä tiedät tämän tai millä voit todentaa?

Templaatti 2021: Jani Turku & Kirsi Kauniissaari
Versio 2

	TARPEEN TIEDOSTAMINEN	INFORMAATION ETSIMINEN	PALVELUN KÄYTTÄMINEN	PALVELUN JÄLKEEN
1 ASIAKASPERSOONA/PROFIILI: Millaisia vaiheita palvelun käyttöön liittyy?				
2 ASIAKKAAN KÄYTTÄYTYMINEN Miten asiakas toimii eri tilanteissa?	ASIAKKAAN KÄYTTÄYTYMINEN	ASIAKKAAN KÄYTTÄYTYMINEN	ASIAKKAAN KÄYTTÄYTYMINEN	ASIAKKAAN KÄYTTÄYTYMINEN
3 KOSKETUSPISTEET Millaisia kanavia asiakas käyttää yrityksesi/organisaatiosi tavoittamiseen?	KOSKETUSPISTEET	KOSKETUSPISTEET	KOSKETUSPISTEET	KOSKETUSPISTEET
4 ASENTEET & TUNTEET Millaisia asenteita tai tunteita asiakas kokee palvelupolun eri vaiheissa?	ASENTEET & TUNTEET	ASENTEET & TUNTEET	ASENTEET & TUNTEET	ASENTEET & TUNTEET
5 TOTUUDEN HETKET Mitkä ovat asiakkaan kannalta kriittisimmät kosketuspisteet palvelupolussa?	TOTUUDEN HETKET	TOTUUDEN HETKET	TOTUUDEN HETKET	TOTUUDEN HETKET

idea PAKKA

www.ideapakka.fi

Versio 2