

EMPATIAKARTTA

Ymmärrä paremmin asiakastasi ja löydä mahdollisia palvelun kipupisteitä asiakkaan näkökulmasta.

Empatiakartan avulla voidaan tarkastella nykyistä palvelua asiakkaan silmin, ja pohtia asiakkaan arvomaailmaa ja kokemuksia palvelusta. Sen avulla tunnistetaan asiakkaiden tunteita, tarpeita, ajatuksia ja pelkoja, jotka liittyvät palvelujen kehittämiseen.

TEHTÄVÄ

Asettaudu asiakkaasi saappaisiin ja pohdi millainen arvomaailma hänellä on, mikä häntä kiinnostaa ja mikä on hänen suhteensa kehitettävään palveluun?

- Mitä asiakas tekee? Mitä hän sanoo? Miten hän toimii ja reagoi palvelutilanteessa? Millainen on hänen asenteensa palvelua kohtaan ja mitä hän kertoo muille?
- Mitä asiakas näkee? Kuvailkaa palvelutilannetta ja sen ympäristöä. Asettaako ympäristö haasteita hänelle? Miten asiakas suhtautuu palveluympäristöön?
- Mitä asiakas tuntee ja ajattelee? Mitä asiakas tuntee palvelutilanteessa? Mitä asioita hän pitää tärkeänä? Millaiset sisäiset motiivit ja ajatukset ohjaavat hänen käytöstään palvelutilanteessa?
- Mitä asiakas kuulee? Millaisilla ulkopuolisilla asioilla on vaikutusta hänen toimintaansa ja asenteeseensa? Vaikuttavatko muiden kommentit suhtautumiseen? Miten?
- Mitä asiakas pelkää? (pelot, ongelmat, estot) Mitkä ovat palvelun kipupisteitä asiakkaan näkökulmasta? Mitkä asiat palvelutilanteessa tuottavat murheita asiakkaalle? Millaisia kipupisteitä asiakkaalla on?
- Mitä asiakas toivoo? (toiveet, halut, tarpeet) Mitkä asiat palvelussa tuottavat iloa asiakkaalle? Millaisia onnistumisia hän odottaa palvelulta?

VINKKEJÄ HARJOITUKSEEN

- Pysy asiakkaan roolissa. Mieti palvelua kriittisesti hänen näkökulmastaan ja eläydy kokemuksiin ja tarpeisiin.
- Mieti konkreettista palvelukokemusta ja ympäristöä. Millaisessa tilassa palvelu tapahtuu? Millaiset ulkoiset ja sisäiset tekijät vaikuttavat kokemukseen?
- Muista tarkastella asiakkaan kokemusta kokonaisuutena: ennen, aikana ja jälkeen.



MITÄ ASIAKAS AJATTELEE JA TUNTEE?

MITÄ ASIAKAS SANOO JA TEKEE?

MITÄ ASIAKAS NÄKEE?

MITÄ ASIAKAS KUULEE?

MIKÄ ASIAKASTA ESTÄÄ TAI PELOTTAA?

MITÄ ASIAKAS TOIVOO?

IDEAT JA RATKAISUEHDOTUKSET

Listaa alle konkreettisia keinoja, miten nykyinen palvelukokemus olisi asiakkaalle mieluisampi ja onnistuneempi.