

18.9.18

KOTITEHTÄVÄ 1

Palma - Palvelumuotoilulla uutta liiketoimintaa maaseudulle

Haastattele nykyisiä asiakkaitasi (1-3 kpl) seuraavien kysymysten avulla. Muokkaa ja tarkenna kysymyksiä oman toimialasi ja tarpeidesi mukaan. Älä tyydy kyllä tai ei vastauksiin, vaan kysy tarkentavia kysymyksiä, kuten miksi? Pohdi haastattelun aikana, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan päätöksiin ja vastauksiin.

PERUSTIEDOT:

Haastateltavan nimi / Ikä / asuinpaikka?

Haastateltavan ammatti / titteli?

Vierailun ajankohta / tarkoitus (työ vai vapaa-aika?)

Missä asiakas on saanut elämänsä parasta palvelua?

VAIHEET ENNEN PALVELUA

(Muokkaa kysymyksiä sen mukaan, onko asiakas käyttänyt palvelua aikaisemmin vai ei.)

Mitä kautta asiakas etsii palveluntarjoajia (verkkosivut, some, suositukset)?

Vierailiko asiakas yrityksen verkkosivuilla? Millä laitteella? Löysikö hän tarvitsemansa tiedon?

Miksi hän valitsi juuri tämän palvelun tai kohteen? Millä perusteella asiakas teki päätöksen?

Mitä asiakas pitää erityisen tärkeänä tämän tyyppisessä palvelussa?

Kuinka merkittävä asia palvelun hinta on asiakkaalle ostopäätöstä tehdessä?

Miten varaustilanne sujui? Mitä tilanteessa tapahtui? (järjestelmä, henkilökunta, vahvistus)

Saiko asiakas lisätietoa palvelusta varauksen jälkeen? Miten ja millaista?



VAIHEET PALVELUN AIKANA:

Kuinka asiakas löysi kohteeseen? (kartat, opasteet, etukäteisinfo)

Miten ja mistä hän saapui? (kulkuneuvo, reitti, matkat)

Mihin asiakas kiinnitti ensimmäisenä huomiota?

Vastasiko kohde odotuksia / palveluntarjoajan luomaa mielikuvaa? (henkilökunta, fasilitetit, ympäristö, maisema)

Mitä tapahtui saapumisen jälkeen? Miten vastaanotto sujui? Mitä tapahtui?

Saiko asiakas saapuessaan riittävästi tietoa muista alueen kohteista (harrastusmahdollisuudet)?

Millaista asiakkaan saama palvelu oli? Täyttikö se hänen tarpeensa? Mikä oli hyvää / huonoa?

Olisiko asiakas kaivannut lisäpalveluja? Millaisia?

Mikä palvelussa oli parasta? Miksi?

VAIHEET PALVELUN JÄLKEEN

Millainen kokemus asiakkaalle jäi palvelusta?

Mikä saisi asiakkaan palaamaan kohteeseen uudelleen?

Suositteliko asiakas palvelua eteenpäin? Miten ja kenelle?

Millaisia kehittämissuhteita asiakkaalle syntyi?

Mikä on asiakkaasta mieluisin tapa antaa palautetta? (väline, aikajänne)

Haluaisiko asiakas, että palveluntarjoaja ottaisi häneen yhteyttä palvelun jälkeen? (kiitos, palaute, info, alennus seuraavaa kertaa varten)

