

EMPATIAKARTTA

Tehtävässä arvioidaan nykyistä palvelua asiakkaan näkökulmasta. Siinä pohditaan asiakkaan arvomaailmaa ja kokemuksia palvelusta. Tavoitteena on ymmärtää paremmin asiakasta ja löytää mahdollisia palvelun kipupisteitä asiakkaan näkökulmasta.

Vinkkejä harjoituksen tekemiseen:

- Pysy asiakkaan roolissa. Mieti palvelua kriittisesti hänen näkökulmastaan ja eläydy hänen kokemuksiinsa ja tarpeisiinsa
- 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.

Tehtävä:

Olet aiemmin haastatellut / havainnoinut asiakasta tehtävän 1 mukaan. Pohdi tämän jälkeen asiakasta ja asetaudu asiakkaan saappaisiin. Millainen arvomaailma hänellä on, mitä kiinnostuksen kohteita hänellä on, mikä hänen suhteensa on kehitettävään palveluun? Mieti asiakkaan näkökulmasta:

- **Mitä asiakas tekee?** Mitä hän sanoo? Miten hän toimii ja reagoi palvelutilanteessa? Millainen hänen asenteensa on 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?

• **Mitä asiakas toivoo?** (toiveet, halut, tarpeet) Mitkä asiat palvelussa tuottavat iloa asiakkaalle? Millaisia onnistumisia hän odottaa palvelulta?

• Listaa alle tunnistamasi kipukohtat:

• **Lopuksi ideoi ja listaa alle konkreettisia keinoja**, miten nykyinen palvelukokemus olisi asiakkaalle mieluisampi ja onnistuneempi:

Millaista palvelua kehitetään?

Kenen näkökulmasta kokonaisuutta tarkastellaan?

Mitä hän **AJATTELEE JA TUNTEE?**

Mitä hän
KUULEE?

Mitä hän
NÄKEE?



Mitä hän **SANOO JA TEKEE?**

Mikä häntä **PELOTTAA TAI ESTÄÄ?**

Mitä hän **TOIVOO?**

Lähde: Xplane (<https://medium.com/the-xplane-collection>)