

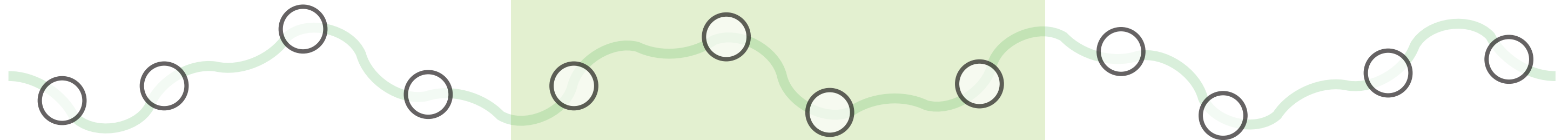
Mallinna asiakkaan matka palvelupoluksi

Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan kokemukseen?

ENNEN

AIKANA

JÄLKEEN



APUKYSYMYKSIÄ:

- Millaisia kanavia asiakas käyttää tiedon etsintään?
- Miten palvelun varaus tapahtuu?
- Saako asiakas riittävästi tietoa ennen saapumista?
- Millä asiakas saapuu paikalle?
- Millainen opastus asiakasta ohjaa?

APUKYSYMYKSIÄ:

- Miten asiakas toimii kohteessa?
- Ketä hän kohtaa palvelun aikana?
- Miten asiakas kokee ympäristön ja maiseman?
- Missä kohdissa asiakkaan odotukset voisi ylittää?
- Miten asiakas voisi osallistua palvelun kehittämiseen?

APUKYSYMYKSIÄ:

- Miten asiakas antaa palautetta?
- Kenelle asiakas kertoo saamastaan palvelusta?
- Miten palvelua jälkimarkkinoidaan?
- Mikä saa asiakkaan palaamaan uudelleen?

