

Palvelupolut

Palvelupolun visualisointi auttaa käymään läpi kaikki vaiheet eli kosketuspisteet, joita asiakas palvelun aikana kohtaa.

Kosketuspisteille tulee helposti itse sokeaksi! Voit ottaa asiakkaasi mukaan palvelupolun tarkasteluun.

Valitse yrityksestäsi jokin palveluprosessi, jonka palvelupolkua tarkastelet.

Käy läpi koko palvelupolku kaikkine vaiheineen ja mieti, mitä kosketuspisteitä palvelupolulla on.

Huomioi palvelupolussa myös kriittiset pisteet.

Kuvaa palvelupolku oheen ja kirjaa ylös, jos jokin kosketuspisteistä on kriittinen jonkun tietyn asiakasprofiilin näkökulmasta.

