

# Asiakkaan palvelupolku

## Palvelupolun kuvaaminen

Palvelupolussa kuvaat asiakkaan matkaa palveluissasi. Asetu asiakkaan rooliin ja mieti hänen näkökulmastaan merkitykselliset askeleet alusta loppuun saakka.

Kirjaa keskeiset vaiheet kronologisesti. Kuvaa yksi ihannepolku, älä mieti poikkeuksia.

Kuvaa kokonaisuus ennen palvelua, sen aikana ja palvelun jälkeen. Alla taulukossa **esimerkkikysymyksiä** avuksi. Mieti kysymykset ja kokonaisuus peilaten omiin palveluihinne.

Ennen palvelua	Palvelun aikana	Palvelun jälkeen
<ul style="list-style-type: none"><li>asiakkaan tarve</li><li>mistä hän löytää teidät?</li><li>mikä on mahdollinen ensikontakti?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>mitä odotuksia asiakkaalla on?</li><li>lunastatko odotukset?</li><li>onko palvelun käyttäminen vaivatonta?</li><li>ontuuko palveluprosessi jossakin kohtaa?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>ylititkö odotukset?</li><li>palaako asiakas?</li><li>suositteleeko teitä muille?</li></ul>

Voit jatkaa kuvausta lisäämällä sille oman roolinne ennen palvelua, palvelun aikana ja palvelun jälkeen.

Sen jälkeen merkitse palvelupolulle kriittiset pisteet. Kriittiset pisteet ovat kohtia, joissa on onnistuttava, jotta asiakas

- valitsee sinut
- on tyytyväinen
- suosittelee yritystänne.

Palvelupolkua voit käyttää ohjenuorana käytännön toiminnassa.

**Oivaltavia hetkiä palvelupolulle!**