



1C Выберите свои инструменты и разработайте свой проект разработки

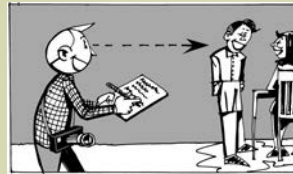
Каковы цели вашего проекта развития?

Как можно применять различные инструменты?

Подумайте, что именно вы хотите знать о своих клиентах и их опыте. Например, как ваши пациенты делают выбор в отношении различных услуг, что влияет на их решения о выборе больницы или поликлиники, какие новые услуги заинтересуют ваших пациентов, какие дополнительные услуги оценят ваши пациенты...

Перечислите здесь свои цели и обведите наиболее важные, а затем подумайте, какой из следующих методов (стоять и наблюдать...) лучше всего поможет вам найти ответы.

Методы для понимания



1. Оставайтесь в стороне и наблюдайте

Что вы можете сделать: Понаблюдайте, как клиенты используют ваш сервис или другие подобные услуги. Определите весь процесс клиента, включая то, что происходит до и после использования службы. Наблюдайте на расстоянии или пройдите весь путь клиента самостоятельно. Сфотографируйте шаги или другие вещи, которые могут привлечь внимание клиента.

Подходит специально для: улучшения пользовательского опыта существующей службы и понимания действий клиента любых трудностей, с которыми они могут столкнуться.



2. Сотрудничайте и общайтесь

Что вы можете сделать: заранее подумайте о нескольких вопросах, касающихся вашего сервиса. Тем не менее, позвольте вашему партнеру сначала возглавить разговор и попытаться поговорить обо всем, что связано с вашей темой. Если разговор вот-вот иссякнет, вы можете оживить его с помощью вопросов, которые вы придумали.

Подходит специально для: выявления скрытых потребностей клиента. Будьте бдительны, постарайтесь «читать между строк» и расшифровать, о чем на самом деле думает ваш клиент.



3. Пусть ваши клиенты делятся своим опытом

Что вы можете сделать: попросите своих клиентов описать свой опыт обслуживания своими словами. Избегайте навязчивых вопросов. Как только вы услышите что-то интересное, вы можете углубиться в мысли своего клиента, спросив его «почему» несколько раз подряд (5 Почему - метод).

Подходит специально для: Выяснение стоимостного определения. Незабываемый сервис ситуации обычно связаны с переживаниями, которые особенно хороши или плохи. Отображение им вне есть существенный.