

1 D Посмотрите на свою услугу глазами клиента

Что он делает **Думает и чувствует?**

Попробуйте описать, что думает и чувствует ваш клиент. О чем они думают, но не говорят вслух? Что ими движет? Что их беспокоит? Каковы их мечты?

Что он делает **Слышит?**

Как разговоры, проводимые вокруг вашего клиента, влияют на них?

Что говорят их друзья? Кто на них влияет?

Какие медиаканалы влияют на их мнение?

Что он делает **Видит?**

Что ваш клиент видит вокруг себя? Какие вещи они видят?

Каких людей они видят?

Какие есть попытки повлиять на них, например, видимые сделки?

С какими препятствиями они сталкиваются?

Что он делает **Говорит и делает?**

Как ваш клиент говорит и действует на публике? Каково их отношение?

Что они скажут другим?

Можете ли вы заметить какие-либо несоответствия в их поведении или ситуациях, где они говорят одно, вместо другого?

Исходный текст Версия: XPLANE,
Сочувствие Карта



Быть расстроенным

Что расстраивает вашего клиента? Какие препятствия они хотят преодолеть? Каких рисков они избегают?



Достижения

Чего надеется достичь ваш клиент? Как они определяют успех? Как они намерены достичь своих целей?



Советы

экспериментируя...

Во-первых, подумайте о том, кто ваш типичный клиент. Дайте им имя, титул и возраст. Затем попытайтесь ответить на эти вопросы, поставив себя на их место. Собирайте информацию, наблюдая, общаясь, спрашивая,

"SDT - Service Design Toolkit, УНИВЕРСИТЕТ ПРИКЛАДНЫХ НАУК JAMK, www.sdt.fi"