

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?

беспокоится собственным здоровьем, думает о родственниках, детям кажется грустным, одиноким кажется удовлетворенным или неудовлетворенным лечением и уходом

Мечта вернуться домой

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?

Медсестра не удовлетворена своей работой
Довольные пациенты, медсестры, персонал
Неудовлетворенность очередями
Неудовлетворенность едой
Неудовлетворенность режимом



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?

Очень занятых медсестер
Других пациентов
Очереди в коридорах
Счастливых пациентов
Вежливый персонал
Хорошие отношения между персоналом и пациентами

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?

Пациент молчит
Пациент требует внимания к себе
Пациент прогуливался возле больницы
Пациент проходит лечение
Он разговаривает с другим пациентом
Он читает книгу

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,

Адаптировано из Инструментария «Процессы и шаблоны сервис-дизайна», разработанного в 2010-2012 гг. в Университете прикладных наук JAMK.