

# 2В Изучение точки зрения клиента

Как выглядит ваша услуга с точки зрения клиента?  
Где проблемные места в получении услуг?



Это то, что ценит пользователь:



проблемы клиента:

Как создается ценность для клиентов?



За какие аспекты услуги пользователь готов платить? Почему пользователи повторно обращаются? Какие факторы приводят к тому, что пользователи рекомендуют вашу услугу? Например, надежность, оперативность, индивидуальность, близость, простота, эффективность, опыт и т.д.

Выберите наиболее важные цели развития и сформируйте вопросы по ним.



ТОП-3 проблем потребительского опыта, которые необходимо решить / развитие цели. Например, клиент считает услугу слишком дорогой, в сервисе не учитываются семейные мероприятия.



Вопросы по целям развития. Например, как можно повысить ценность услуги? Как сделать акцент на совместном выполнении и переживании вещей?

1.

2.

3.

1.

2.

3.