## 2В Изучение точки зрения клиента

Попробуйте перечислить вещи, потребности или цели, которые ваши пользователи стремятся достичь с помощью вашего сервиса. Пройдите через путь обслуживания клиента и подумайте, какие точки дают хороший опыт и где находятся основные проблемы и проблемные места клиента. Как выглядит ваша проблемы клиента: Это то, что ценит пользователь: услуга с точки зрения клиента? Где проблемные в получении места услуг? За какие аспекты услуги пользователь готов платить? Почему пользователи повторно обращаются? Как создается Какие факторы приводят к тому, что пользователи рекомендуют вашу услугу? ценность для Например, надежность, оперативность, индивидуальность, близость, простота, эффективность, опыт и т.д. кпиентов? ТОП-3 проблем потребительского опыта, которые необходимо Вопросы по целям развития. Выберите наиболее решить / развитие цели. Например, клиент считает услугу Например, как можно повысить ценность услуги? слишком дорогой, в сервисе не учитываются семейные Как сделать акцент на совместном выполнении и переживании вещей? важные цели развития мероприятия. сформируйте вопросы по ним.

