



Palvelumuotoilu

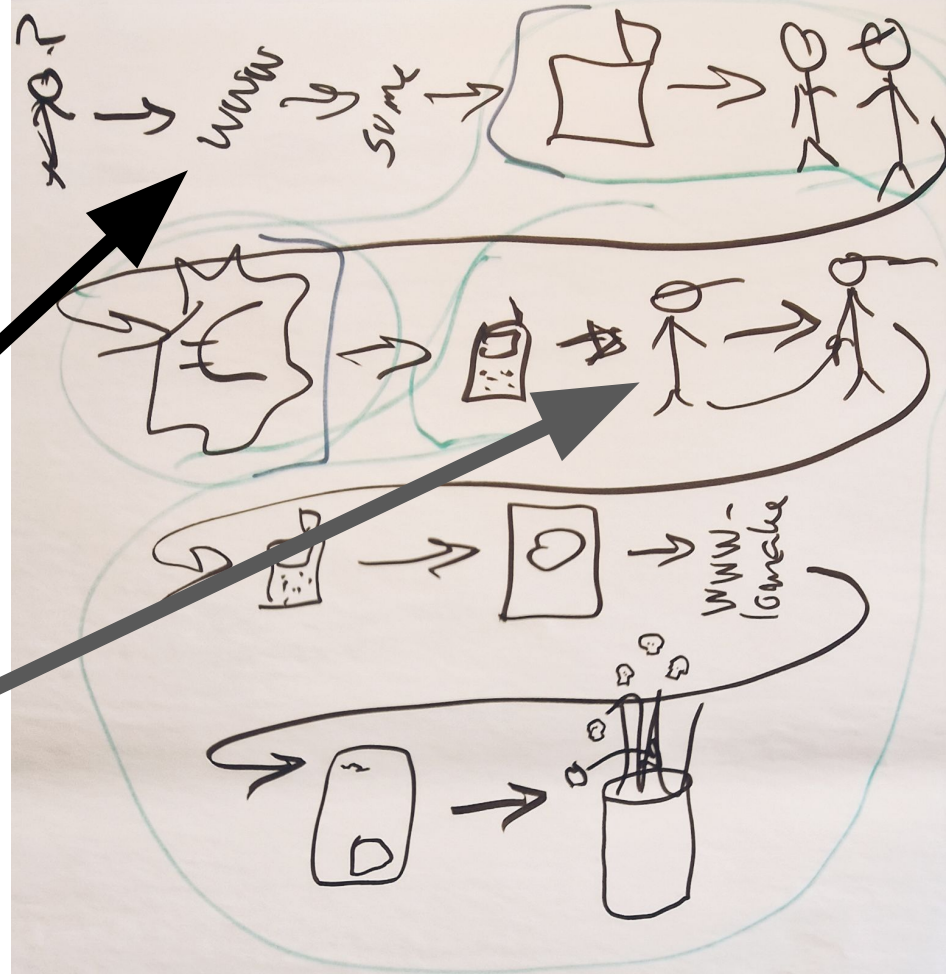
Tehtävänanto 18.4.2023

Palvelumuotoilu?

Palvelumuotoilun avulla pystyy hahmottamaan, millaista polkua asiakas kulkee kun toimii yrityksen kanssa.

Palvelumuotoilu koostuu palvelutuokioista (missä asiakas useasta toimii itsenäisesti ilman palveluntarjoajan läsnäoloa, kuten verkkosivut, some jne)

sekä palvelutuokioista, missä yleensä asiakas kohdataan liveinä.



Palvelumuotoilu?

Palvelumuotoilu perustuu kahteen asiaan:

1. Asiakkaalta saatuun tietoon, miten on mennyt? (haastattelut yms)
2. Valistunut arvaus, miten polku kulkisi?

Palvelumuotoilu ei ole projekti vaan prosessi, mikä jatkuu periaatteessa loputtomasti.

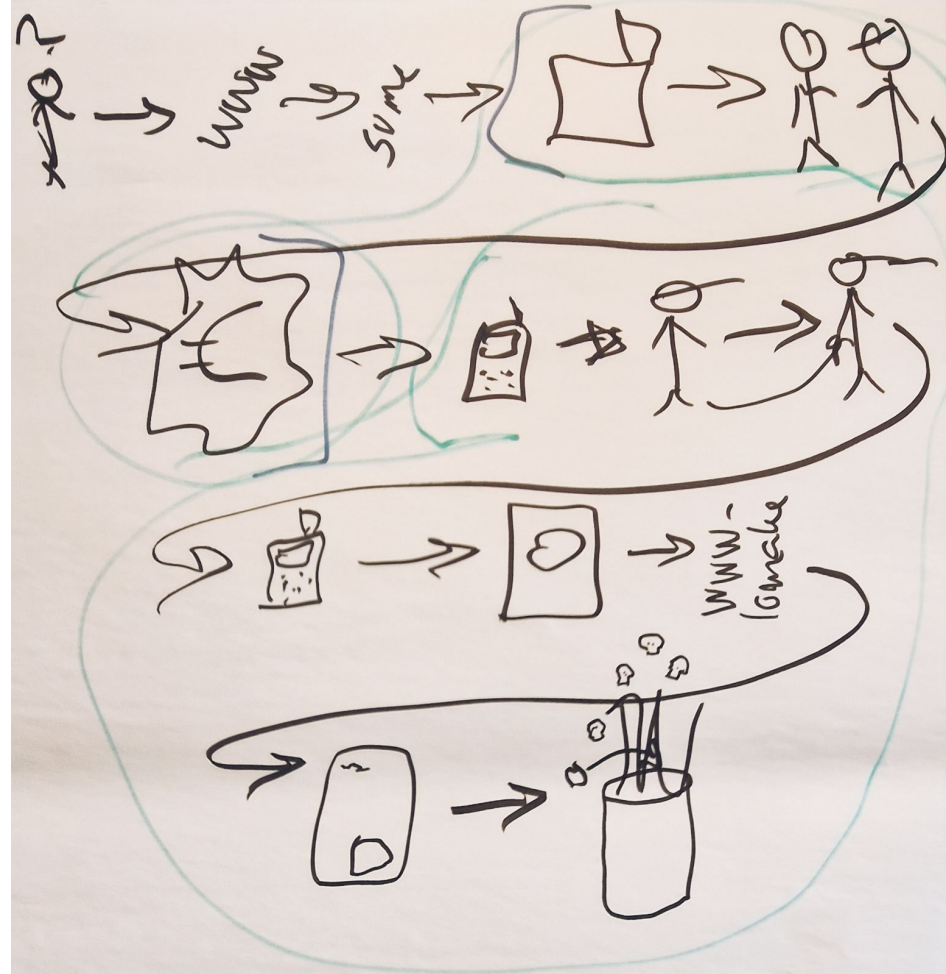


Mistä liikkeelle?

Aseta polun päähän asiakas. Mieti, mikä ongelma hänellä on? Mitä hän tekee ensimmäisenä, mitä toisena jne.

Tulet aika pian huomaamaan, että polun alkun on todennäköisesti tosi pitkä ennen kuin asiakas on sinuun ensimmäisen kerran yhteydessä (siksi onkin tärkeää, että verkosta löytyy paljon kulutettavaa sisältöä päätöksenteon tueksi)

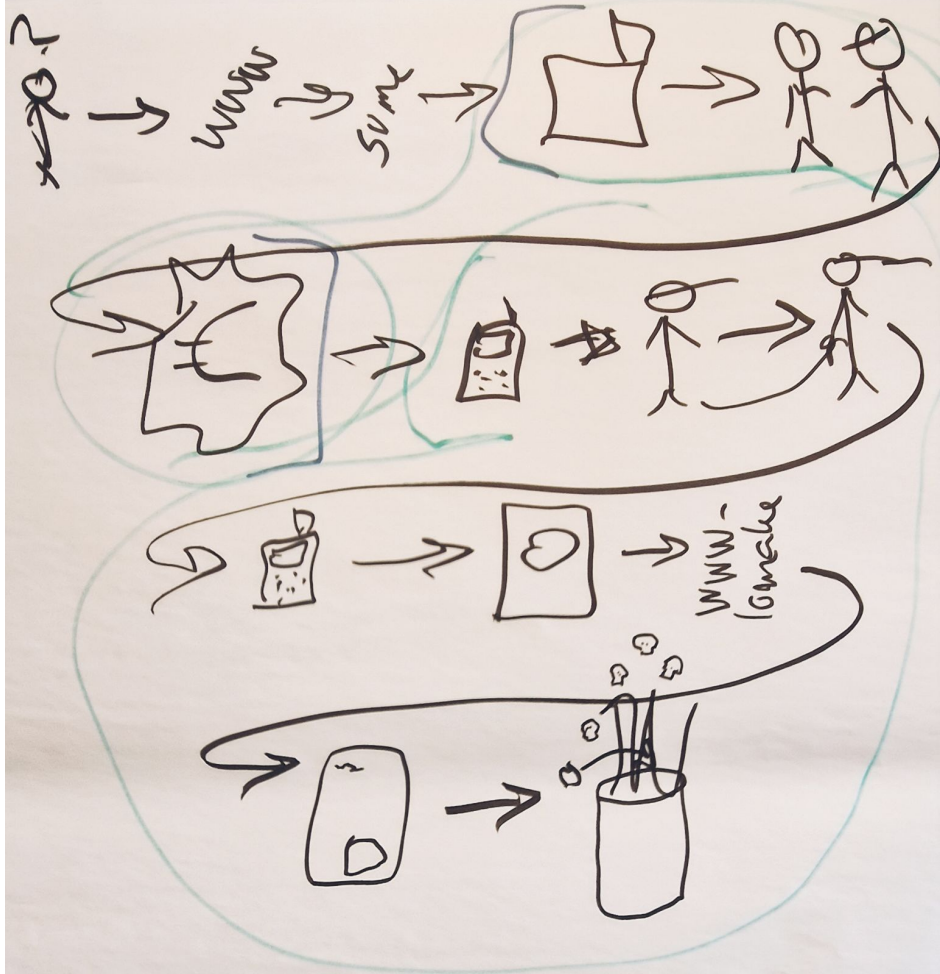
Mitä tapahtuu seuraavaksi?



Mitäs sitten?

Kun polku on “valmis”, mieti:

1. missä kohtaa asiakas on eniten eksyksissä, mitä seuraavaksi tapahtuu?
2. onko polussa turhia vaiheita, mitkä voisi skipata kokonaan tai esimerkiksi teknologian avulla korvata?
3. onko polussa lisämyynnin paikkoja, ts. onko mulla jotakin tuotteistettua (eurolla isot ranskalaiset ja isompi juoma)?
4. Mitkä kohdat vaikuttavat eniten ostopäätökseen ja tyytyväisyyteen?



Palvelumuotoilutehtävä

Laadi seuraavaa valmennusta varten alustava hahmotelma asiakkaan palvelupolusta.

Ei haittaa vaikka ihan kaikki asiat eivät sinne tässä kohtaa tule, koska näitä täydennetään valmennuksessa ja sen jälkeen (palvelumuotoilu on prosessi)

Mieti hommaa luovasti, mene vaikka metsään hahmottelemaan polkua ihan kynällä ja paperilla ja vasta kun tämä on tehty, niin tee polusta digitaalinen versio tietokoneella.

Nähdään valmennuksessa!

