



Kartoita kosketuspisteet

Yrityksen omat toimet

Tunnista tärkeimmät kontaktipisteet, joissa yritys ja asiakas kohtaavat ja tarkastele asiakaskokemusta palvelupolun eri vaiheissa. Pohdi myös mitä asiakastietoa näistä kontaktipisteistä on saatavilla.

KONTAKTIPISTEET

KÄYTETTÄVISSÄ OLEVAT ASIAKASTIEDONLÄHTEET

TARKASTELE ASIAKASKOKEMUSTA PALVELUPOLUN ERI VAIHEISSA
(PALVELUA ENNEN / PALVELUN AIKANA / PALVELUN JÄLKEEN)