

KUNDRESAN

FÖRE

UNDER

EFTER



Kom ihåg

- Välj ett kundsegment (om du vill kan du sedan göra en kundresekarta för de andra segmenten).
- Var så detaljrik som möjligt i varje kontaktpunkt, för att lättare hitta problemområden och/eller kundvärden.
- Fundera över frågorna i varje kontaktpunkt. Tydliggör interaktionen.
- Var hittar du problemområden? Vilka är de viktigaste kundvärdena du hittar?
- Hur kan du använda dig av den information du fått från kartan?

TID

- Vad tänker du?
- Vad gör du?
- Vad använder du?
- Varför sker interaktionen?