

Narzędziownia_Mapa doświadczeń klientów/ użytkowników



Etapy Który etap doświadczeń z Waszą usługą opisujesz?	Odkrywanie W jaki sposób dowiadyuje się o usłudze?	Pierwszy kontakt W jaki sposób wchodzi w pierwszą interakcję?	Korzystanie z usługi? Jak z powodzeniem wykonuje poszczególne działania?	Dzielenie się W jaki sposób zaprasza innych?
Działania Co robi klient? Jakich informacji szuka? Jaki jest ich kontekst?	Czyta media lokalne i lokalne media, np. Przekaj Dąbrowa Posiada stronę internetową Przegląda media społecznościowe Skonsultował się z znajomymi Był na Targach Polnocy Śląska i zaproszenia o białury w GOS Strona w Google, szukając w niej informacji Przegląda stronę (np. w internecie) w celu zapoznania się z usługą	Zapisał na stronie internetowej Zapisał na Facebooku, Instagramie, YouTube Otrzymał zaproszenie na Targach Polnocy Śląska Kupił bilet, aby zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości	Zapisał się o darmowe doświadczenie Otrzymał zaproszenie na spotkanie z ekspertem Skonsultował się z ekspertem, aby uzyskać więcej informacji Otrzymał zaproszenie na spotkanie z ekspertem Otrzymał zaproszenie na spotkanie z ekspertem Otrzymał zaproszenie na spotkanie z ekspertem	Otrzymał zaproszenie na spotkanie z ekspertem Zapisał na stronie internetowej
Potrzeby i bóle Co klient chce osiągnąć lub czego uniknąć?	Odniesienie do swojego doświadczenia z innymi usługami Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości	Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości	Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości	Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości Chcę zobaczyć, jak wygląda w rzeczywistości
Punkty styku z usługą Z jakimi elementami usługi wchodzi w interakcję? Czego używa, co wykorzystuje?	Strona Strona Strona Strona Strona Strona Strona	Strona Strona Strona Strona Strona Strona Strona	Strona Strona Strona Strona Strona Strona Strona	Strona Strona
Uczucia klienta Co czuje klient w danym momencie? <i>Użyj emotek zamieszczonych z lewej (możesz je kopiować)</i>	😊😊😊 🤔	🤔	😊😊😊	😊😊😊