

Palvelupolun mallintaminen - esimerkkimalli

Laadulla kilpailukykyisempiä tuotteita ja
palveluita PK- ja mikroyrityksissä -hanke

SeAMK
SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Esimerkkicase: kivijalkakaupan asiakas

Asiakkaan tehtävät / tarpeet



Vastaako palvelumme asiakkaan tarpeisiin? Mitä pitää ottaa huomioon / muuttaa?

Asiakkaan tehtävät / tarpeet

Asiakas					
---------	--	--	--	--	--

Prosessi					▶
----------	--	--	--	--	---

Yritys					
--------	--	--	--	--	--

Vastaako palvelumme asiakkaan tarpeisiin? Mitä pitää ottaa huomioon / muuttaa?

Kriittinen piste

Kriittinen piste

(kirjaa tähän sellainen palvelupolun kohta, joka on mielestäsi asiakastyytyväisyyden kannalta ratkaiseva)

Toimenpiteet asian korjaamiseksi

(kirjaa tähän vaihtoehtoisia toimenpiteitä, joilla voit itse korjata kriittisen pisteen)

Aikataulu

(kirjaa tähän päivämäärä, mihin mennessä korjaat asian.
Sitoudu aikatauluun!)