

Palvelusafari – tehtävänanto

Asiakaskokemuksen kartoitus ja tarkastelu paikan päällä

Tehtävän kesto 1 h + purku 1/2 h

1

- Tarkastelkaa palvelua ja sen ympäristöä eläytymällä siihen sellaisen kaupunkilaisen silmin, joka käyttää palvelua ensimmäistä kertaa.
- Pyrkikää löytämään mahdollisia ongelmakohtia ja toisaalta myös toimivia yksityiskohtia.
- Aloittakaa tarkastelu jo ennen kohteeseen saapumista; onko paikalle helppo löytää, miten kaupunkilainen tunnistaa olevansa oikeassa paikassa, mistä mennään sisälle, onko palveluhenkilökuntaa ja miten he toimivat jne.
- Käyttäkää työpohjaa apuna asiakaskokemuksen eri osa-alueiden tarkastelussa
- Havainnoikaa miten käyttäjät toimivat palvelun parissa ja kirjoittakaa huomionne ylös.
- Ottakaa valokuvia havaintojanne kuvittamaan.
- Huomiothan, että on kohteliasta ilmoittaa etukäteen havainnoinnin kohteena olevan paikan henkilökunnalle mitä olette tekemässä.

PALVELUSAFARIN MUISTILISTA:

- Lähesty kohteena olevan paikan henkilökuntaa etukäteen esim. soittamalla tai sähköpostilla. Kerro, mitä olette tekemässä ja pyydä lupa havainnointiin sekä mahdollisiin haastatteluihin ja dokumentointiin (esim. valokuvaukseen)
- Voit tulostaa mukaan palvelusafari-työpohjan lisäksi myös palvelupolku-työpohjan, jotta voit tehdä muistiinpanoja palvelun eri kontaktipisteistä, vaiheiden järjestyksestä ja havainnoitasi nykyiseen palvelupolkuun liittyen

Kehitettävä kokonaisuus:**Henkilökunta**

Onko henkilökunta saatavilla? Tervehdtiinkö sisään astuttaessa?
Kirjatkaa alle huomioitanne hyvistä ja huonoista asioista:

+**-****Palvelut**

Mitä palveluita kohteessa tarjotaan? Onko tiloissa
oheispalveluita kuten kahvilaa tms?

+**-****ASIAKAS-
KOKEMUS****Tilat ja fyysiset elementit**

Onko tiloihin helppo saapua? Toimiiko opastus? Miten
luonnehtisit tilojen tunnelmaa?

+**-****Kommunikaatio**

Tunnistatko helposti oikeian paikan? Miten tarjot-
tavista palveluista viestitään tiloissa?

+**-**