Kundresekartans workshop-checklista

Innan workshopen:

- ☐ Intervjua era kunder (gärna med hjälp av vår guide till bättre kundintervjuer)
- ☐ Genomför en NPS-undersökning
- ☐ Intervjua din kundtjänstpersonal
- ☐ Samla rätt deltagare

Under workshopen:

- ☐ Se till att samla allt material som behövs i workshop-rummet
- ☐ Presentera kort vad en kundresekarta är
- ☐ Sätt ett långsiktigt mål och skriv upp det på tavlan
- ☐ Fråga deltagarna "Vilken är den första aktiviteten eller händelsen för kunden som påbörjar resan mot oss?
- ☐ Gruppera lapparna, rensa och komplettera
- ☐ För in slutresultatet på den tomma kundresekartan
- ☐ Diskutera tillsammans vad som hör till vilken fas — rita ut faserna
- ☐ Undersök om ni har koll på kundens resa även innan och efter, om inte, komplettera
- ☐ Rita ut kundens lyckokurva och tejpa fast lapparna på kundresan när ni är klara
- ☐ Låt deltagarna enskilt skriva ned kundernas behov under kundresan på post-its
- ☐ Sätt upp allt på whiteboarden, enas om vad som ska in på kundresan
- ☐ Låt deltagarna svara på frågan "Vad vill kunden ha för att tillgodose just det här behovet?" (för alla behov)
- ☐ Upp med allt på whiteboarden, enas om vad som ska in på kundresan
- ☐ Välj plats för kartan och klistra upp den
- ☐ Rita ut hjärtan och åskmoln
- ☐ Dröm fram nya lösningar utifrån åskmolnen, klistra upp på whiteboarden, rösta, klistra in vinnarna på kartan
- ☐ Rita ut era mötespunkter i dag med de olika stegen i kundens resa och diskutera hur ni ska jobba med kartan i framtiden