

EMPAATIKAART

Kuidas mõista kliendi emotsionaalseid ootusi ja teha
paremaid otsuseid

TÖÖRAAMAT

Kliendikogemuse juhtimine



MIKS SEE TÖÖRAAMAT ON LOODUD?

Enamik teenuseid, sisu ja protsesse ei ebaõnnestu mitte seetõttu, et need oleks tehniliselt halvad vaid need ebaõnnestuvad seetõttu, et need ei arvesta inimese sisemiste ootuste, hirmude ja otsustusloogikaga.

Empaatiakaart aitab sul teha nähtavaks selle, mida klient ei ütle otse, kuid mis juhib tema otsuseid, käitumist ja usaldust.

See tööraamat aitab sul:

- märgata kliendi emotsionaalseid ootusi,
- mõista, miks klient käitub nii nagu ta käitub,
- teha teadlikumaid otsuseid teenuse, sisu ja protsesside tasandil.

Empaatiakaart on sild empaatiaintervjuu ja emotsioonide tööraamatu vahel:

- empaatiaintervjuu kogub lood, kogemused ja sõnastamata pinged,
- empaatiakaart aitab need kogemused tõlkida kliendi emotsionaalseteks vajadusteks ja ootusteks,
- emotsioonide tööraamat aitab otsustada, milliseid tundeid tuleb kogemuse kujundamisel teadlikult juhtida.

Empaatiakaarti kasutatakse enne persoonakaardi loomist, et mõista esmalt inimest konkreetses olukorras, mitte kirjeldada teda üldistatud profiilina. Kui persoona on juba loodud, aitab empaatiakaart seda täpsustada ja süvendada, tuues nähtavale, millised emotsionaalsed ootused, hirmud ja vajadused selle persoona käitumist tegelikult juhivad.

Katrin Differt

katrin@360kogemus.ee

360kogemus.ee



360° KOGEMUS

KELLELE SEE TÖÖRAAMAT ON?

See tööraamat on sulle, kui sa:

- kaardistad kliendi emotsionaalseid ootuseid,
- lood või arendad teenust, toodet või koolitust,
- kirjutad sisu, pakkumist või veebitekste,
- juhid meeskonda ja teed otsuseid kliendi nimel,
- tunned, et kliendid ei käitu alati nii, nagu sa ootaksid.

Sa ei pea olema disainer, turundaja ega kliendikogemuse spetsialist. Piisab huvist mõista inimest, kes sinu teenusega kokku puutub.

Kuidas alustada?

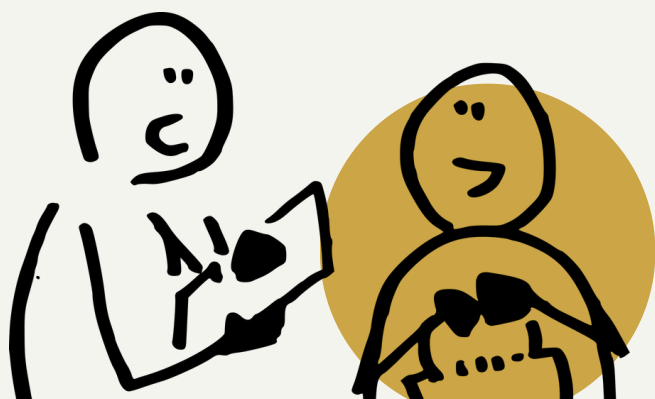
- Vali üks konkreetne inimene, kes esindab sinu ideaalset klienti.
- Ära püüa kirjeldada „kõiki kliente korraga“.
- Täida tööraamat kiirustamata, samm-sammult.

Kuidas töötada?

- Vii enne empaatiakaardi kasutamist läbi empaatiaintervjuud.
- Kasuta päris näiteid ja tsitaate läbi viidud intervjuudest.
- Ära hinda ega paranda klienti, ainult kirjelda.

See tööraamat on osa kolmest omavahel seotud tööriistast:

- Empaatiaintervjuu tööraamat → aitab sul koguda päris lugusid, mõtteid ja tundeid.
- Empaatiakaart (see tööraamat) → aitab sul need lood struktureerida ja mõtestada.
- Emotsioonide tööraamat → aitab siduda tähelepanekud emotsionaalsete ootuste ja CX-raamistikuga.



MIDA INIMENE KUULEB

See osa kirjeldab keskkonda, milles inimene otsuseid teeb:

- mida ta kuuleb teistelt inimestelt,
- millist infot, signaale ja vihjeid ta ümbritsevast keskkonnast saab.

See loob arusaama inimese eelhoiakutest ja ootustest enne, kui ta sinuga otseselt kokku puutub. Siin kujuneb esimene emotsionaalne hoiak, kas olla avatud, ettevaatlik, skeptiline või lootusrikas. Ilma seda mõistmata on keeruline aru saada, miks inimene võib reageerida tugevalt juba väikestele ebakõladele.

Inimese emotsionaalsed ootused ei teki vaakumis. Need kujunevad sellest, mida ta kuuleb teistelt: kolleegidelt, sõpradelt, turult, sotsiaalmeediast. Kui ta kuuleb hoiatavaid lugusid („ära usu“, „see võtab aega“, „kõik lubavad“), aktiveerub emotsionaalne ootus turvalisuse ja kindluse järele. Kui ta kuuleb, et „see on lihtne“, aga kogemus on keeruline, tekib kohe pinge.

Mida see annab

Sa saad aru:

- millise eelhoiakuga inimene sinu juurde jõuab,
- millise „filtri“ kaudu ta sinu sõnumeid tõlgendab,
- miks ta võib olla skeptiline ka siis, kui sinu teenus on sisuliselt hea.

Seos emotsionaalsete ootustega

See osa näitab, kas inimese põhi-ootus alguses on:

- „tõesta, et sind saab usaldada“ (usaldus),
- „ära tee mind rumalaks“ (turvatunne/personaalsus),
- „ära koorma mind“ (lihtsus).



EMPAATIAKAART, KUIDAS SEDA LUGEDA JA KASUTADA

Empaatiakaart on visuaalne mõtlemisraamistik, mis aitab mõista, kuidas inimene kogemust päriselt kogeb. See ei kirjelda protsessi ega klienditeekonda samm-sammult, vaid toob ühte vaatesse kogemuse sisemise loogika: mida inimene näeb ja kuuleb, mida ta ütleb, mida teeb ning mida samal ajal mõtleb ja tunneb.

Empaatiakaardi eesmärk ei ole koguda „õigeid vastuseid“, vaid teha nähtavaks:

- millist lugu inimene ise oma kogemusest jutustab,
- millised emotsioonid tema käitumist juhivad,
- kus tekib pinge selle vahel, mida inimene ütleb ja mida ta tegelikult teeb.

Just see pinge on koht, kus emotsionaalsed ootused kas saavad kaetud või jäävad täitmata.

Millest empaatiakaart koosneb?

Empaatiakaart koosneb kuuest omavahel seotud osast. Iga osa avab kogemuse erineva kihi ning koos annavad need tervikliku pildi inimese olukorrast.

1. Mida inimene kuuleb ja näeb
2. Mida inimene ütleb
3. Mida inimene teeb
4. Mida inimene mõtleb ja tunneb
5. Valud
6. Kasu ja rõõm

Kui vaatad kaarti tervikuna, hakkavad selguma vastuolud, usalduse murenemise kohad ja hetked, kus isegi väike muudatus võib oluliselt tugevdada emotsionaalset sidet. Just siit tekib loomulik sild empaatiakaardi, emotsioonide tööraamatu ja emotsionaalsete ootuste vahel.

MIDA INIMENE NÄEB

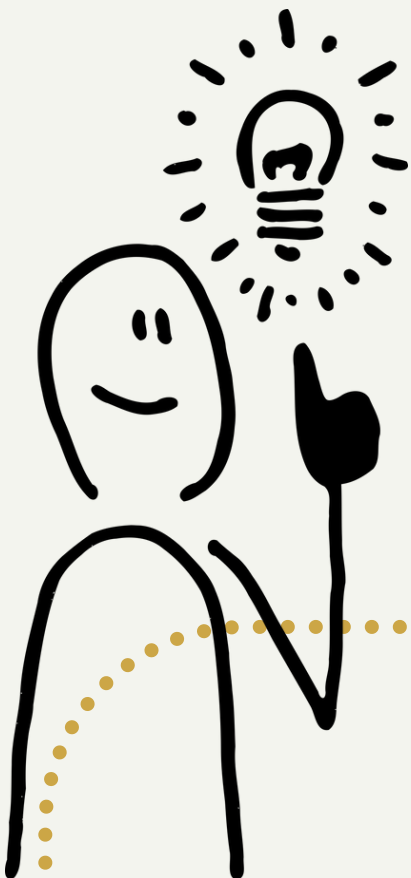
See on keskkond ja võrdlusraam, konkurendid, standardid, visuaal, protsessi selgus, teiste inimeste käitumine. Inimene hindab sageli kogemust mitte absoluutse kvaliteedi järgi, vaid kas see näeb välja nagu asi, mis töötab ja midagi, mida saab usaldada. Visuaalne korratud, ebaselge struktuur, liiga palju valikuid või vastuoluline info tekitab emotsionaalselt ebakindlust ja pinget.

Sa saad aru:

- mis tekitab usaldust enne, kui inimene üldse sinuga räägib,
- mis võib tekitada kahtluse ilma ühegi otsese probleemita,
- mis loob „lihtsuse“ või „keerukuse“ tunde.

Seos emotsionaalsete ootustega

Kui inimene „näeb“ segadust, aktiveerub ootus: tee see mulle lihtsaks. Kui ta „näeb“ ebajärjekindlust, aktiveerub ootus mis nõuab, et ole usaldusväärne ja järjepidev.



MIDA INIMENE ÜTLEB

See osa koondab inimese sõnalised väljendused – selle, mida ta on valmis ütlema ja kuidas ta oma kogemust kirjeldab.

See annab ligipääsu inimese enda narratiivile. Samas tuleb mõista, et inimesed ei ütle alati välja oma sügavamaid kahtlusi või emotsioone. Seetõttu ei ole “ütleb” veel kogu tõe, vaid nähtav kiht. See on oluline lähtepunkt, kuid mitte lõppjärelendus. See on see, mida ta peab sobivaks öelda. Aga emotsionaalsed ootused ei tule alati välja otse. Inimene võib rääkida “ajast” või “hinnast”, kui tegelik ootus on kindlus, mõistmine või kontroll.

Näide loogikast:

- “Ma pean mõtlema” võib tähendada: “ma ei tunne end turvaliselt otsustama.”
- “See on kallis” võib tähendada: “ma ei näe kindlat väärtust ega riski maandamist.”
- “Ma ei ole huvitatud” võib tähendada: “ma kardan eksida ja näida ebakompetentne.”

Sa saad:

- koguda inimese enda sõnastuse (hiljem kuld turunduses ja teenuse disainis),
- märgata korduvaid väljendeid, mis viitavad emotsionaalsele pingele,
- eristada “põhjenduskeelt” ja “pärisvajaduse keelt”.

Seos emotsionaalsete ootustega

“Ütleb” näitab, millist ootust inimene julgeb välja öelda. Tihti see on funktsionaalne, kuid selle all istub emotsionaalne (turvalisus, selgus, õiglus, kontroll, kuuluvus).

MIDA INIMENE TEEB

Käitumine paljastab, kuidas inimene päriselt tunneb. Kui sõnad ja teod ei kattu, annab just see osa märku, et emotsionaalne ootus ei ole täidetud.

Siin hakkavad nähtavaks muutuma kogemuse murdekohad.

Käitumine on ausam kui jutt. Emotsioon juhib tegevust kiiremini kui ratsionaalne mõtlemine. Kui emotsionaalne ootus ei saa täidetud, näed seda käitumises:

- katkestab tegevuse,
- lükkab edasi,
- küsib üle,
- otsib kinnitust,
- väldib kontakti,
- teeb näiliselt „ebaloogilisi“ samme.

Sa saad tuvastada:

- kus teekonnas tekib emotsionaalne takistus,
- milline puutepunkt tekitab pinget,
- kas inimene vajab rohkem kindlust, lihtsust, tähelepanu või taastamist (lahenda).

Seos emotsionaalsete ootustega

Kui inimene:

- väldib ja lükkab edasi → ootus turvalisusele/kindlusele ei täitu.
- otsib palju infot → ootus kontrollile ja selgusele ei täitu.
- “testib” sind küsimustega → ootus usaldusväarsusele ei täitu.
- ärritub väikeste asjade peale → ootus õiglusele ja hoolimisele ei täitu.



MIDA INIMENE MÕTLEB JA TUNNEB

See aitab mõista, milline emotsioon juhib käitumist, isegi kui inimene ise seda ei teadvusta. Siin muutuvad nähtavaks emotsionaalsed ootused: turvalisus, selgus, kontroll, mõistetud olemine. Ilma selle osata jääb kliendikogemus pealiskaudseks.

See on empaatiakaardi tuum. Kliendikogemus ei murdu enamasti siis, kui „protsess ei tööta“, vaid siis, kui inimene kogeb sisemist tунnet:

- „ma ei saa aru“ (häbi / ebakindlus),
- „mind ei märgata“ (eiratus),
- „nad ei saa minust aru“ (üksijäetus),
- „ma ei saa seda kontrollida“ (ärevus),
- „ma pean ennast kaitsma“ (skepsis).

Kui sa paned mõtted ja tunded kaardile, siis sa näed emotsionaalsed ootuslõhet, mida inimene vajab, et end hästi tunda, ja mida kogemus praegu tekitab.

Mida see annab

Sa saad:

- kirjeldada kogemust kliendi keeles, mitte organisatsiooni keeles,
- teha nähtavaks „nähtamatu põhjuse“, miks otsus ei sünni,
- luua aluse emotsionaalsele disainile (millist tунnet kogemus peab kandma).

Seos emotsionaalsete ootustega (CX Frameworki vaates)

Siit hakkavad selgelt välja tulema kuus päästikut:

- Usaldus, kas inimene tunneb, et risk on kontrolli all?
- Personaalsus, kas ta tunneb, et tema olukorda arvestatakse?
- Lihtsus, kas ta tunneb, et ta saab kiiresti ja selgelt edasi?
- Empaatia, kas ta tunneb, et teda päriselt mõistetakse?
- Järjepidevus, kas kogemus vastab lubatule?
- Kindlustunne, kas ta usub, et vea korral aidatakse õiglaselt?

VALU/ KAHJU

Valud kirjeldavad olukordi, kus kogemus tekitab pinget, ebamugavust või vastupanu. See näitab, kus emotsionaalsed ootused ei ole täidetud. Valu ei ole probleemide nimekiri, vaid signaal sellest, et inimene peab end millegi eest kaitsma.

Valud aitavad prioriseerida, kõik ei ole võrdselt olulised.

“Valu” ei ole lihtsalt probleemide nimekiri. Valu näitab, mille eest inimene end kaitseb. Ja see kaitse on emotsionaalne. Kui valu on segadus, siis ootus on selgus. Kui valu on usaldamatus, siis ootus on tõendus ja järjepidevus. Kui valu on „tunne, et mind ei kuulata“, siis ootus on märkamisele ja kaasamisele.

Sa saad:

- sõnastada, mis täpselt kogemuses lõhub emotsionaalset turvatunnet,
- tuua fookuse „mis takistab edasi liikumist“ peale,
- prioriseerida parendused: mitte kõike korraga, vaid kõige suurem valu kõigepealt.

Seos emotsionaalsete ootustega

Valu on peaaegu alati „ootus jäi täitmata“ tõend. Seega valu ei ole lõpp, vaid vihje.



RÕÕM/ KASU

See osa toob välja, millised hetked või tunded loovad inimesele väärtust ja positiivse emotsionaalse jälje. See aitab mõista, mis mitte ainult ei eemalda takistusi, vaid loob soovi tagasi tulla, usaldada ja soovitada. Lojaalsus ei sünni probleemide puudumisest, vaid positiivsetest tunnetest.

Kui sa tahad lojaalsust, ei piisa „valu eemaldamisest“. Lojaalsus tekib, kui inimene saab lisaks toimivusele ka tunde:

- „see oli lihtne“,
- „mind hoiti“,
- „ma tegin hea otsuse“,
- „nad olid minu poolel“.

“Rõõm/kasu“ näitab, milline emotsioon paneb inimese tagasi tulema ja soovitama.

Mida see annab

Sa saad:

- disainida kogemusse sihilikke „usaldus- ja kergendusmomente“,
- luua eristumise koha (paljud parandavad protsessi, vähesed disainivad tunde),
- mõista, mis tekitab päriselt sidet, mitte ainult rahulolu.

Seos emotsionaalsete ootustega

Siit jõuad tõelise suhteni (lojaalsus), mitte lihtsalt hea teenus, vaid tunne, et see bränd on minu jaoks.



EMPAATIAKAART

MIDA MÕTLEB JATUNNEB

mida peab oluliseks
peamised mõttemustrid
mured ja püüdlused

MIDA KUULEB

mida räägivad sõbrad
mida räägib perekond
mida räägib ühiskond

MIDA NÄEB

mida muud on silmapiiril
milline on keskkond
mida teevad sõbrad

MIDA ÜTLEB JA TEEB

avalik hoiak
väljapaistev osa
käitumine teiste suhtes

VALU KAHJU

Milline on seoses selle teemaga inimese
“valu”? Ehk tuleb välja mõni tema hirm,
probleem, frustratsioon või mõni muu
negatiivne hoiak või väline takistus. See
on see, mida oleks vaja leevendada.

RÕÕM KASU

Mõttele positiivse lahenduse peale. Mis
pakuks sellele inimesele rõõmu. Mis on
see mille poole ta pürgib, mida tal oleks
hea meel saada ja kuidas ta
ideaalolukorda ette kujutab.

SOOVID, ET TEHTUD TÖÖ EI JÄÄKS PABERILE?

Kui pead oluliseks, et sinu kliendi emotsionaalsed ootused oleksid teadlikult juhitud, mitte juhuse hooleks jäetud, ning otsid selleks süsteemset ja praktilist tuge, siis aitan sul koos sinu meeskonnaga need ootused selgelt sõnastada ja igapäevasesse töösse viia läbi sihipäraste töötubade.

Mida ma teen?

- **Väärtuste töötuba:** Sõnastame väärtused konkreetseteks hoiakuteks ja käitumisteks. Mängime läbi reaalsed olukorrad klienditeekonnal, et väärtused ei jääks loosungiteks, vaid juhiks otsuseid ja tegutsemist.
- **Kliendilubaduse töötuba:** Loomme selge ja täidetava kliendilubaduse, mis juhib kliendi ootusi ning annab meeskonnale ühise arusaama, millist kogemust me tegelikult loome ja mille eest vastutame.
- **Persoona loomise ja klienditeekonna kaardistamise töötuba:** Kaardistame praeguse kogemuse, sõnastame soovitud kogemuse ja lepime kokku arendusprioriteedid. Fookus on sellel, kus ja miks emotsionaalsed ootused täna täitmata jäävad.
- **Osterwalderi ärimudeli lõuendi töötuba:** Asetame kliendikogemuse juhtimise äristrateegia keskmesse ning vaatame, kuidas see seostub väärtuspakkumise, protsesside ja otsustega kogu organisatsioonis.
- **Kliendikogemuse juhtimise intensiivkursus:** Praktiline ja süvitsi minev kursus, kus käärime käised üles: mõtestame kliendikesksuse sisu, õpime kasutama raamistikke ja tööriistu ning loome aluse uue mõtteviisi juurutamiseks.

Tulemus:

- selgus ja kindlus töötajatele,
- ühtne suund ja otsustusraam juhtidele,
- järjepidev ja usaldust loov kliendikogemus.

Võta minuga ühendust ja valime koos just sinu meeskonnale sobiva töötoa või arenguteekonna.



KATRIN DIFFERT



KATRIN@360KOGEMUS.EE

