
KLIENDIKOGEMUSE LOOMISE LÕUEND

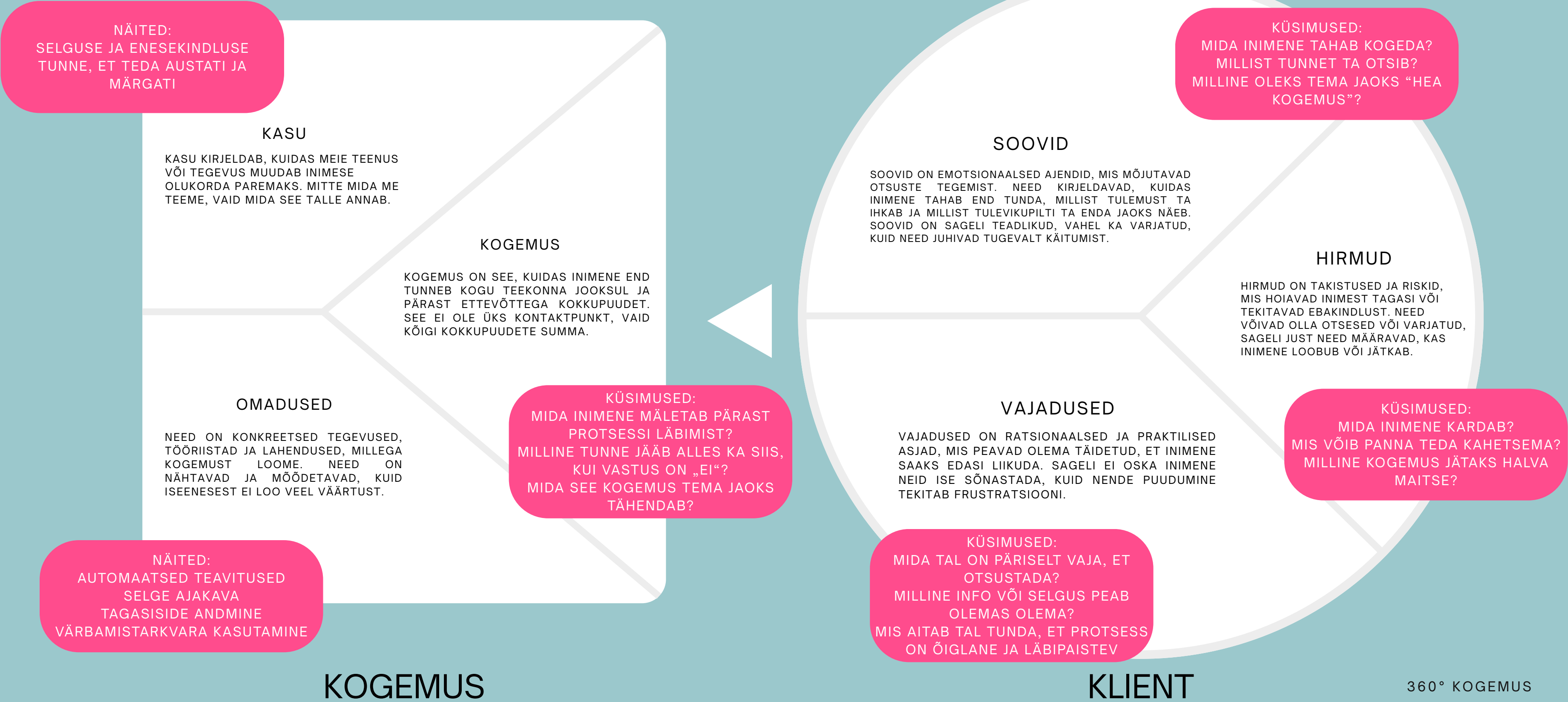
Kasutusjuhend

Kogemuse loomise lõuendil on kaks poolt. Üks pool aitab mõista inimest. Teine pool aitab mõtestada, mida ja kuidas me talle pakume.

Lõuendi eesmärk on vastata ühele küsimusele, kas see, mida me pakume, vastab päriselt inimese vajadustele, ootustele ja aitab vähendada tema hirme?

Kliendikogemuse loomise lõuend

KAS SEE, MIDA ME PAKUME, VASTAB PÄRISELT INIMESE VAJADUSTELE, OOTUSTELE JA AITAB VÄHENDADA HIRME? EESMÄRK ON KIRJELDADA KOGEMUS.

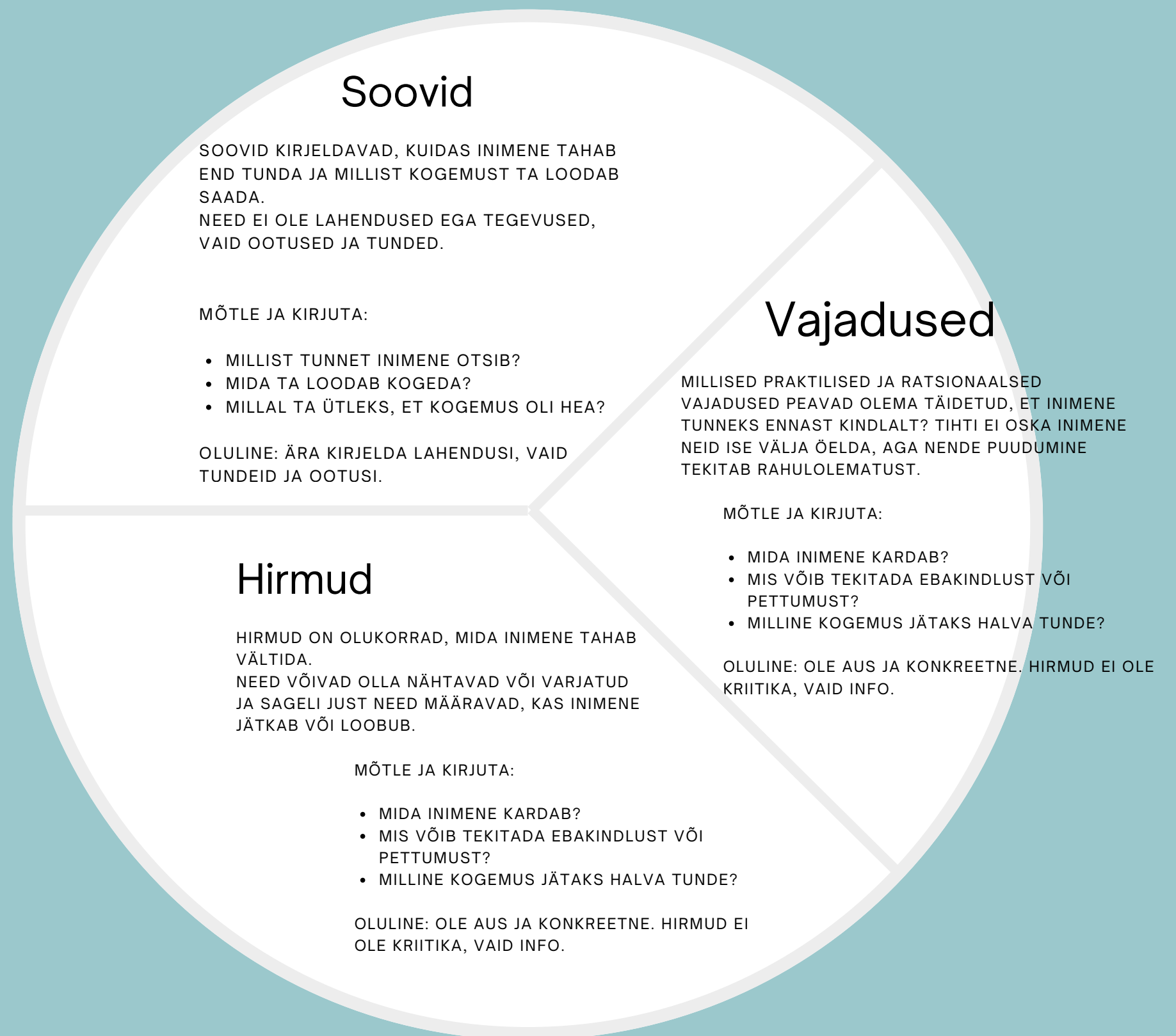


KLIENT

SELLEL LÕUENDI POOLEL KESKENDUME INIMESE KOGEMUSELE, MITTE SELLELE, MIDA MEIE TEEME VÕI PAKUME.

EESMÄRK ON MÕISTA, KUIDAS INIMENE OLUKORDA TAJUB JA MIDA TA SELLES OLUKORRAS VAJAB, ENNE KUI TA ÜLDSE MIDAGI OTSUSTAB.

MÕTLE KONKREETSELE OLUKORRALE, KUS INIMENE MEIEGA KOKKU PUUTUB, JA VAATA SEDA TEMA VAATENURGAST.



360° KOGEMUS

PAKUTAV KOGEMUS

SELLEL POOLEL VAATAME, KUIDAS MEIE
TEGEVUS MÕJUTAB INIMESE KOGEMUST.

EESMÄRK EI OLE LOETLEDA, MIDA ME
TEEME, VAID MÕISTA, MILLISE TUNDE JA
MULJE SEE INIMESELE JÄTAB.

ALUSTA ALATI INIMESEST JA KÜSI ENDALT,
KUI INIMENE SELLELE KOGEMUSELE TAGASI
MÕTLEB, SIIS MIS TALLE MEELDE JÄÄB?

Kogemus

KOGEMUS ON SEE, KUIDAS INIMENE END
TUNNEB KOGU TEEKONNA JOOKSUL JA
PÄRAST KOKKUPUUDET.
SEE EI OLE ÜKS HETK VÕI ÜKS TEGEVUS,
VAID KÕIGI KOKKUPUUDETE KOOSMÕJU.

KIRJUTA SIIA:

- MILLISE TUNDE INIMENE PÄRAST KOGEMUST
ENDAGA KAASA VÕTAB?
- MIDA TA SELLEST KOGEMUSEST HILJEM
MÄLETAB?
- MIDA SEE KOGEMUS TEMA JAOKS TÄHENDAB –
KA SIIS, KUI TULEMUS EI OLE IDEAALNE?

MÕTLE NII HEADELE KUI KEERULISTELE
OLUKORDADELE.

Kasu

KASU KIRJELDAB, KUIDAS INIMESE OLUKORD
MUUTUB PAREMAKS TÄNU SELLELE
KOGEMUSELE.
SEE EI OLE MEIE TEGEVUS, VAID MÕJU
INIMESELE.

KIRJUTA SIIA:

- MIS MUUTUB INIMESE JAOKS LIHTSAMAKS?
- MIS MUUTUB SELGEMAKS VÕI RAHULIKUMAKS?
- MILLIST VÄÄRTUST TA KOGEB?

NÄITED: RAHULIK TUNNE, KINDLUS, SELGUS, TUNNE, ET
TEDA AUSTATI.

KUI SA KIRJELDAD TEGEVUST, MITTE MÕJU, OLED SAMMU
VÕRRA LIIGA EES.

Omadused

OMADUSED ON KONKREETSED TEGEVUSED,
TÖÖRIISTAD JA SAMMUD, MILLEGA ME
KOGEMUST TOETAME.
NEED ON NÄHTAVAD JA MÕÕDETAVALD, KUID
ISEENESEST EI OLE NEED VEEL VÄÄRTUS.

KIRJUTA SIIA:

- MILLISTE KONKREETSETE TEGEVUSTEGA ME SEDA
KOGEMUST TOETAME?
- MILLISED TÖÖRIISTAD VÕI LAHENDUSED SEDA
VÕIMALDAVAD?

NÄITED: AUTOMAATSED TEAVITUSED, SELGE AJAKAVA,
TAGASISIDE ANDMINE, TARKVARA KASUTAMINE.

KONTROLLKÜSIMUS: KAS SEE OMADUS AITAB TEKITADA
SOOVITUD KOGEMUST JA KASU?

KOGEMUSE SÕNASTAMINE

Kui oled lõuendi mõlemad pooled täitnud, võta kõik kirja pandu kokku ühe selge mõttena. Kirjelda kogemust nii, nagu inimene seda ise tunneks, mitte nii, nagu organisatsioon seda teeb.

Vasta kolmele küsimusele:

- kellele see kogemus on,
- millise tunde see inimesele jätab,
- miks see on tema jaoks väärtuslik.

Kasuta lihtsat lauset ja väldi erialakeelt.

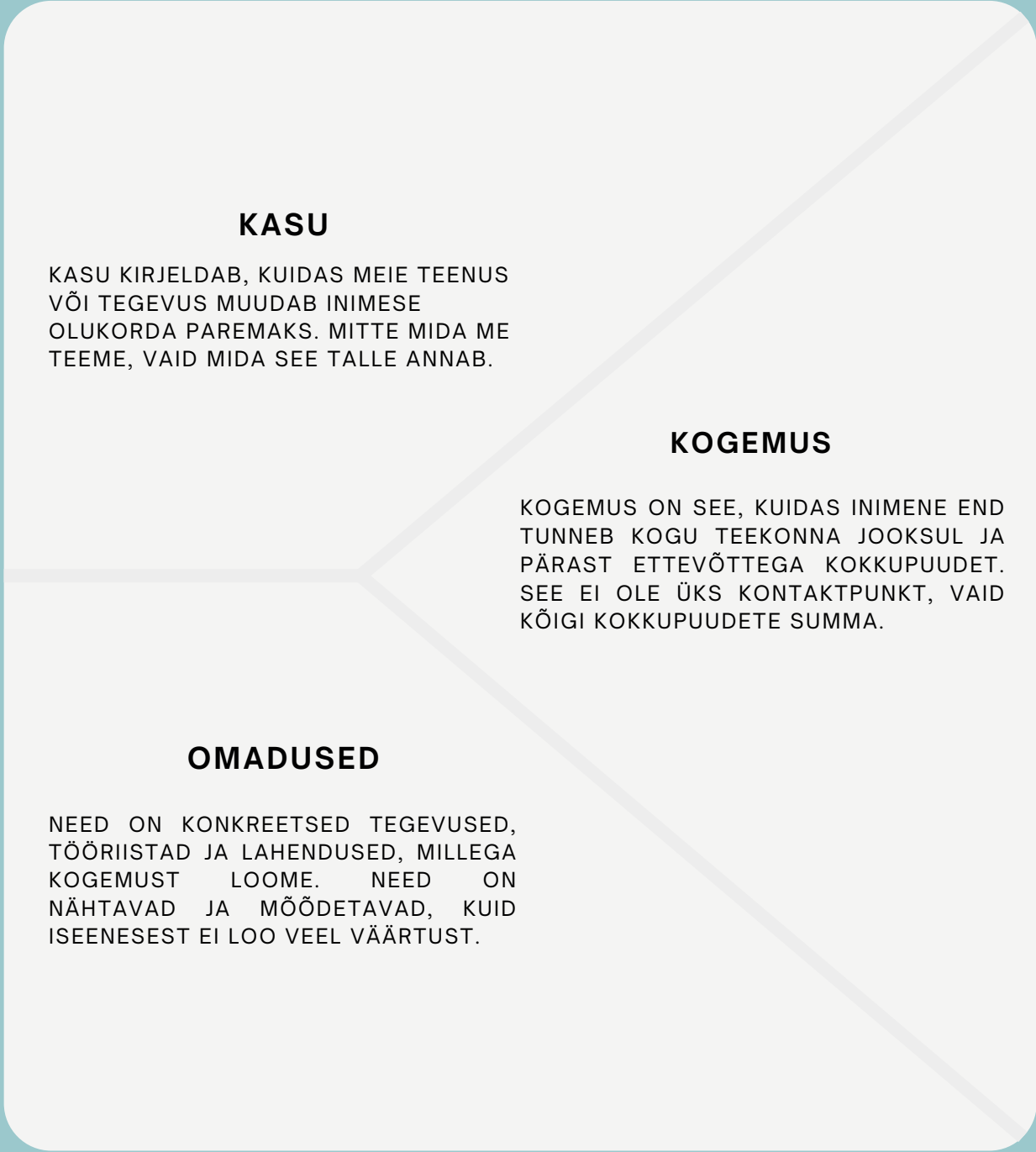
Näide: Me loome kogemuse, kus _____ tunneb end _____ kogu teekonna vältel, sest _____, isegi siis kui _____.

Kui see lause on kooskõlas lõuendil kirjas oleva inimese vajaduste, hirmude ja ootustega, siis on pakutav kogemus õigesti sõnastatud.

KUIDAS LÕUENDIT KASUTADA

- Alusta inimesest. Kirjelda esmalt, mida inimene tahab, kardab ja vajab, mitte seda, mida teie teete.
- Alles siis vaata enda poole. Küsi, millise tunde see inimene meiega kokku puutudes saab?
- Kirjuta konkreetset.
- Üks mõte korraga.
- Nii, et kõik saaks mõttest aru.
- Lõpus kontrolli, Kas see kogemus vastab päriselt inimese ootustele ja vähendab tema hirme?

KOGEMUSE LOOMISE LÕUEND



KOGEMUS

ME LOOME KOGEMUSE, KUS _____ TUNNEB END _____ KOGU TEEKONNA VÄLTEL, SEST _____, ISEGI SIIS KUI _____.



KLIENT

360° KOGEMUS