



## Empatiakartta – tehtävänanto

**Arvioikaa nykyistä palvelua asiakkaan näkökulmasta pohtimalla persoonan arvomaailmaa ja kokemuksia palvelun käytön suhteen.**

*Tehtävän kesto: 1 h + purku 1/2 h*

### 1

- Tutustukaa persoonaan, palvelutilanteeseen sekä annettuun taustamateriaaliin.
- Pohtikaa hetki teille annettua esimerkipersoonaa ja asettautukaa tämän saappasiin - kuka hän on, mikä häntä kiinnostaa, millainen on hänen arvomaailmansa, mikä on hänen suhteensa kehitettävään palveluun
- Miettikää annetun persoonan näkökulmasta annettua palvelutilannetta. Mitä hän...
  - **Sanoo ja tekee? Miten asiakas reagoi ja toimii palvelutilanteessa? Millainen hänen asenteensa on palvelua kohtaan?**
  - **Näkee?** Kuvailkaa palvelutilannetta ja ympäristöä, jossa palvelutilanne tapahtuu. Millainen suhtautuminen asiakkaalla on palveluympäristöön? Mitä haasteita ympäristö asettaa hänelle?
  - **Tuntee ja ajattelee?** Mitkä asiat ovat asiakkaalle tärkeitä? Mitä hän tuntee palvelutilanteessa? Millaiset ajatukset ja sisäiset motiivit ohjaavat hänen käytöstään palvelutilanteessa?
  - **Kuulee?** Millaiset ulkopuoliset asiat vaikuttavat hänen toimintaansa ja asenteeseensa?

### 2

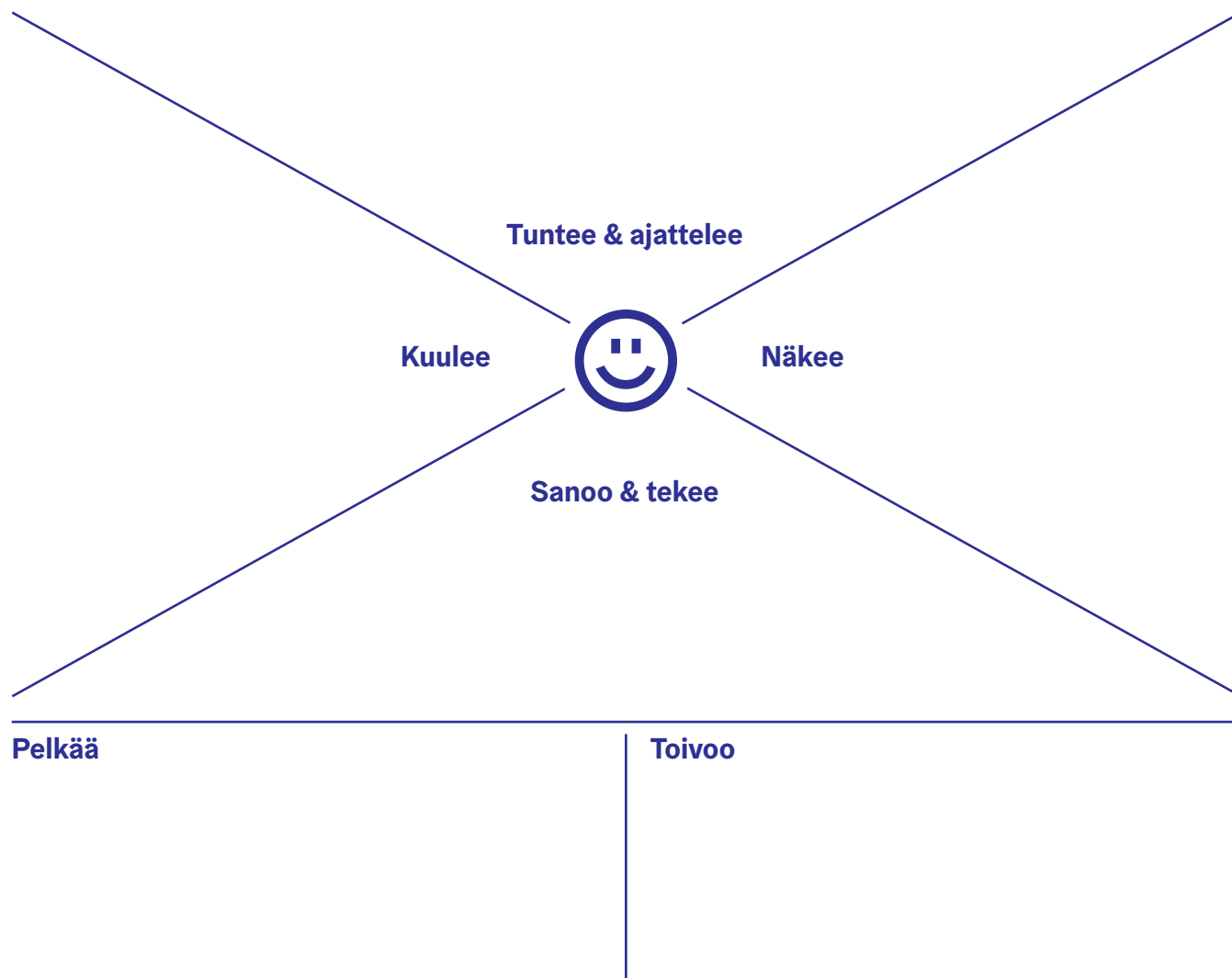
- Listatkaa keskustelunne perusteella, mitä asiakas...
  - **Pelkää?** Mitkä ovat asiakkaalle palvelun kipupisteitä? Mitkä asiat palvelutilanteessa tuottavat asiakkaalle murheita?
  - **Toivoo?** Millaisia onnistumisia asiakas toivoo saavansa palvelulta? Mitkä asiat palvelussa tuottavat hänelle iloa?
- Listatkaa kipukohtat, jotka tunnistitte empatiakarttaa täyttäessänne. Merkitkää kriittisimmät kipukohtat tähdellä.
- Lopuksi ideoikaa ja listatkaa konkreettisia keinoja, joilla nykyinen palvelukokemus olisi asiakkaalle mieluisampi ja onnistuneempi

#### EMPATIAKARTAN MUISTILISTA:

- Pysykää roolihahmossa - asettukaa teille annetun persoonan rooliin ja eläytykää juuri hänen tarpeisiin ja kokemukseensa
- Miettikää konkreettista palvelukokemusta ja –ympäristöä: Millaisessa tilassa palvelu tapahtuu? Miten asiakas reagoi tilanteeseen? Millaiset ulkoiset ja sisäiset tekijät vaikuttavat kokemukseen?
- Miettikää annettua palvelutilannetta kriittisesti asiakkaan näkökulmasta kipupisteiden tunnistamiseksi.

**Kehitettävä kokonaisuus:**

**Persoona (kenen näkökulmasta kokonaisuutta tarkastellaan):**



**Kipukohtat palvelukokemuksessa:**

**Keinoja palvelukokemuksen onnistumiseen:**