

Asiakaspolku-työpaja

Ennen ideoinnin ja konseptoinnin käynnistymistä on tärkeää kirkastaa se, mihin haasteeseen tai haasteisiin ratkaisuja lähdetään ideoimaan. Tämän tehtävän tarkoitus on selkeyttää nämä haasteet, jotta tiedetään, minkälaisia ratkaisuja lähdetään ideoimaan. Tätä vaihetta voidaan kutsua myös asiakasymmärrysvaiheeksi.

Huomioi, että Klubitalon asiakkaaksi voidaan mieltää monta eri ryhmää; esim. jäsenet, yhteistyökumppanit, omaiset sekä uudet, potentiaaliset jäsenet. Keksitkö muita ryhmiä?

Työpajan ohjeet:

Materiaalit: Suttupaperia, kartonkia, tusseja, post-it-lappuja.

Asiakaspolkua (Journey Map) hyödynnetään Klubitalon ja asiakkaan välille muodostuvien kontaktipisteiden kartoittamisessa. Tehtävässä polkua tarkastellaan eri asiakasryhmien näkökulmasta, esim. uusi ihminen / jäsen / yhteistyökumppani / omaiset.

Auttaa löytämään aukkoja asiakaskokemuksessa ja tutkimaan mahdollisia ratkaisuja.

Vaihe 1: Jakaudutaan ryhmiin, joissa käydään läpi nykyisen asiakaspolun vaiheet jokaisen ryhmän edustajan näkökulmasta. Täytetään yhdessä **Asiakaspolku-pohja**.

Vastaa ainakin näihin:

- Mitä ryhmää edustat?
- Mistä polku alkaa, eli mistä Klubitalo sinut tavoittaa / sinä löydät Klubitalon?
- Mitä vaiheita polullasi on?
- Minkälaisia kohtaamispisteitä Klubitalon kanssa polkusi eri vaiheissa on?
- Mikä on tunnetilasi missäkin vaiheessa?
- Mitä kanavia käytät polun aikana?

Huomioi, ettei polku rajoitu vain Klubitalon sisällä olevaan toimintaan, vaan tarkoitus on miettiä valitun asiakkaan maailmaa kokonaisuutena. Minkälaisia

kohtaamispisteitä (esim. toimintaa tai viestintää) voisimme tarjota tukemaan paremmin esim. jäsenten arjen muita haasteita? Mitä asiakkaan toimintoja Klubitalo voisi paremmin tukea?

Huomioi, että samalle kohtaamispisteelle voi olla monta eri kanavaa!

Vaihe 2: Käydään polut läpi yhdessä keskustellen.

Vaihe 3: Suunnitellaan yhdessä päivitetty, sujuva asiakaspolku kullekin ryhmälle havaintojemme ja keskustelun perusteella. Pohditaan:

- Mitä uusia kohtaamispisteitä polulle tarvitaan?
- Mitä uusia sisältöjä tai toimenpiteitä polun eri vaiheeseen ja kohtaamispisteisiin voidaan suunnitella?
- Voiko vanhoja kohtaamispisteitä muokata tai poistaa?