

## Reflektiotehtävä: Onnistunut asiakkaan palvelupolku

**Osa 1.** Mieti, mitkä ovat asiakkaan näkökulmasta palvelupolun keskeiset kohtaamisen hetket. Kirjoita tai piirrä oheiseen kuvioon kohtaamisen hetkeen liittyvä sopiva väline, kohtaamisen hetki sekä siihen liittyvä tavoiteltu asiakkaan tunnetila.

**Osa 2.** Lähtötilanne: Lisää kuvioon, mitkä tekijät ovat myötäelävän asiakaskokemuksen toteutumiseksi ratkaisevia tekijöitä palvelupolussa.

**Osa 3.** Pohdi ja kirjaa, miten voit omassa asiakastyössäsi (kuvan eri vaiheissa) mahdollistaa asiakkaan onnistuneen kokemuksen myötäelävästä kohtaamisesta (suhteessa osassa 2 kuvattuihin ratkaiseviin tekijöihin)?

