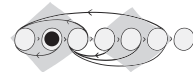


Progetto:  
Team:  
Versione e data:

# CUSTOMER JOURNEY



Lewriek / Link / Leifer  
Gli strumenti per il Design Thinking  
978-88-6895-899-2



**Guida rapida:** La mappa del customer journey mira a comprendere nel dettaglio ciò che gli utenti/clienti sperimentano quando interagiscono con aziende, prodotti o servizi. Questo stabilisce una comprensione comune all'interno del team al fine di realizzare un'esperienza unica.

Altri consigli e trucchi per questo modello nel libro a pag. 103

**Persona**  
*Scegliete il personaggio e descrivetelo brevemente.*



# 1

**Scenario**  
*Determinate lo scenario*



# 2

**Obiettivi e aspettative**  
*Quali sono gli obiettivi e le aspettative?*



**Percorso tipico**  
*Descrivete il customer journey*



*Definite i singoli passi.*

--	--	--	--	--	--	--	--

prima

durante

dopo

# 3

**Azione**  
*Definite le singole azioni.*

# 4

--	--	--	--

**Pensiero**  
*Modificare ciò che la persona dice o pensa.*



# 5



**Emozioni**  
*Completate la curva delle emozioni.*

# 6



--	--	--

**Opportunità**  
*Definite le possibilità di miglioramento.*

# 7

**Area di responsabilità**  
*Determinare la persona responsabile delle azioni e dei processi*

# 8

Per ottenere un PDF Premium: