Customer Journey Mapping workshop - forberedelse

For at sikre at du og dit team får mest muligt ud af denne workshop, har vi nedskrevet hvilke forberedelser, der er nødvendige.

Sådan kommer du i gang

* Book et mødelokale med video og lyd.
  + Workshoppen har video- og voice-over-elementer.
* Inviter dit team til en bestemt dato.
* Se PowerPoint præsentationen på forhånd.
  + Læs noterne der er lavet til lederen af ​​workshoppen. De hjælper dig med at få workshoppen til at køre på skinner. Vi har oprettet en separat fil med slides og noter, du skal udskrive.
* Udskriv og medbring det medfølgende customer journey map.
* Sørg for at der er masser af kuglepenne, papir og post-its.

Præsentation

Kontroller om lyden fra præsentationen fungerer, inden du går i gang.

Hæng vores customer journey map template op på væggen (eller læg den på bordet).

Hold styr på tiden, stop når timeren er færdig, selvom alle ikke er færdige endnu. Derefter skal du sørge for, at I er færdige inden for 1 time.

Efter introduktionsvideoen (slide 3) skal du se på vores template med dit team. Bemærk de forskellige sektioner. Læs hvad der allerede er udfyldt i den første og sidste del af rejsen for at få en idé om, hvad der skal tilføjes i midten.

Du kortlægger ikke din egen organisations onboarding-proces, men ​​en fiktiv organisations. Basér rejsen på de tre interviews.

Kortlæg en kunderejse. Kombinér de tre menneskers input til en generel rejse. Sørg for, at alle læser hver opgave omhyggeligt. Dette vil gøre workshoppen til en succes. Lad dem lave notater på almindeligt papir, brug post-its til at udfylde jeres customer journey map.

Video: Nogle synes måske, at videoen går så hurtigt, at de ikke kan nå at skrive noter. Det er OK, du behøver ikke at sætte videoen på pause. I øvelserne kombinerer du alles noter og finder de vigtigste touchpoints.

Begynd ikke med at nedskrive løsningerne med det sammen. Fokusér i stedet på den øvelse, som I er i gang med. Det er kun i den sidste fase af workshoppen (slide 15 og frem), at I skal finde løsningerne.

Under jeres brainstorming (slide 18) skal du fokusere på den service, du og dit team leverer. Begræns dig ikke til onboarding-processen. Lad en person skrive de ideer, der nævnes. Lad resten af ​​gruppen brainstorme sammen, og lad dem inspirere hinanden.