Übersicht Gestaltung Customer Journey

TOPdesk

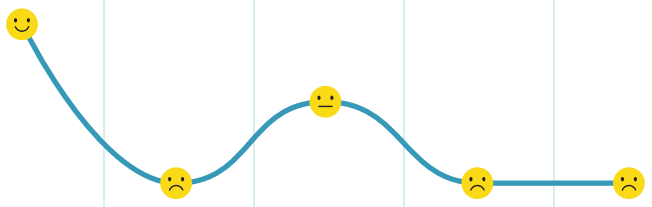
Pre-Service					Service							Post-Service	
2 Monate vor dem 1. Arbeitstag				1 Tag vor dem 1. Arbeitstag								Die ersten Wochen	

1 Berührungspunkte

Vorstellungs-gespräch. Ich glaube, das ist ein toller Job.	Ja, ich habe die Stelle bekommen! Hm, sie haben eine E-Mail geschickt, kann ich ihnen trotzdem Fragen stellen? Kann ich verhandeln? Und wie? Ich erreiche sie telefonisch nicht.	Sie haben den Vertrag per Post verschickt. Ich finde das ein wenig unpersönlich.	Wochenlange Funkstille. Erwarten sie mich immer noch? Wer sind meine Kollegen? Bekomme ich ein Telefon? Gibt es einen Dresscode?	Ich bekomme eine E-Mail zu meinem ersten Tag. Aber diese beantwortet keine praktischen Fragen. Muss ich mich an der Rezeption melden? Wo kann ich parken?								Neue Energie! Ich fühle mich hier wirklich zu Hause und habe noch ein paar mehr Leute kennengelernt. So langsam finde ich in meinen Arbeitsablauf.	Ich bekomme mein erstes Gehalt und die Probezeit ist vorbei. Die Gehaltsabrech-nung ist etwas kompliziert.

2 Kommunikationsmittel

3 Emotionskurve



Hoffnungsvoll, interessiert	Glücklich, enttäuscht, frustriert	Erleichtert, verwirrt	Zweifelnd, angespannt	Unsicher, angespannt								Optimistisch, interessiert	Glücklich, enttäuscht, frustriert

4 Schmerzpunkte

	Keine Erklärung oder Kommunikation. Ich habe keine Erfahrung mit Verhandlungen.		Keine Kommunikation.	Keine praktischen Informationen.									Nicht genügend Informationen zur Gehaltsabrech-nung.

5 Chancen

Bereitstellung des Vertrags- und Willkommenspakets im Büro.

Bleiben Sie in den Wochen vor dem ersten Tag in Kontakt, um „Wochen von Funkstille“ zu vermeiden.