Vorbereitung für den Workshop Gestaltung Ihrer Customer Journey

Um sicherzustellen, dass Sie und Ihr Team das Beste aus diesem Workshop herausholen, haben wir aufgeschrieben, welche Vorbereitungen notwendig sind.

So beginnen Sie

* Reservieren Sie einen video- und audiofähigen Tagungsraum
  + Der Workshop hat englischsprachige Video- und Voice-Over-Elemente, die Sie sich nicht entgehen lassen sollten
* Laden Sie Ihr Team ein
* Gehen Sie den Workshop schon im Voraus alleine durch
  + Das Lesen der Notizen für den Leiter des Workshops wird Ihnen helfen, einen reibungslosen Workshop durchzuführen. Wir haben eine separate Datei mit den Folien und den Notizen erstellt, die Sie sich vor dem Workshop ausdrucken sollten.
* Drucken Sie die bereitgestellte Customer Journey Map aus und bringen Sie sie mit
* Stellen Sie sicher, dass Sie viele Stifte, Papier und Post-Ist für den Workshop haben

Präsentation

* Überprüfen Sie, ob die Audiodaten der Präsentation funktionieren, bevor Sie mit Ihrem Team beginnen.
* Hängen Sie die Vorlage für die Customer Journey Map an die Wand (oder legen Sie sie flach auf einen großen Tisch).
* Behalten Sie den Überblick über die Zeit. Stoppen Sie, nachdem die Zeit beendet ist, auch wenn noch nicht alle fertig sind. So können Sie die Dauer von 1 Stunde für den Workshop einhalten.
* Werfen Sie nach dem Einführungsvideo (Folie 3) einen Blick mit Ihrem Team auf die Vorlage. Beachten Sie die verschiedenen Abschnitte. Lesen Sie, was bereits im ersten und letzten Teil der Customer Journey ausgefüllt wurde, um eine Vorstellung davon zu bekommen, was im mittleren Abschnitt hinzugefügt werden sollte.
* Sie ordnen nicht den Onboarding-Prozess Ihrer eigenen Organisation, sondern einer fiktiven Organisation. Die Customer Journey soll auf den drei Interviews basieren.
* Map 1 Customer Journey. Kombinieren Sie den Input der drei Personen zu einer allgemeinen Customer Journey. Stellen Sie sicher, dass jeder jede Aufgabe sorgfältig liest. Das wird den Workshop zu einem Erfolg machen. Lassen Sie sie Notizen auf normalem Papier machen, verwenden Sie die Post-Its, um die Customer Journey Map zu füllen.
* Video: Bitte beachten Sie, dass die Videos nur in englischer Sprache zur Verfügung stehen. Einige Leute finden vielleicht, dass das Video zu schnell abläuft, sodass sie mit dem Schreiben der Notizen nicht hinterherkommen. Das ist in Ordnung, Sie müssen das Video nicht anhalten. In den Übungen kombinieren Sie alle Notizen und Sie werden feststellen, dass Sie gemeinsam die wichtigsten Berührungspunkte aufgeschrieben haben.
* Beginnen Sie nicht, die Lösung zu schnell aufzuschreiben. Der Fokus liegt auf der Übung an sich. Die Suche nach der Lösung beginnt erst in der letzten Phase des Workshops (Folie 15 und folgende).
* Konzentrieren Sie sich während des Brainstormings (Folie 18) auf den Service, den Sie und Ihr Team leisten. Beschränken Sie sich nicht auf den Onboarding-Prozess. Eine Person schreibt die Ideen, die erwähnt werden, auf. Lassen Sie den Rest der Gruppe gemeinsam brainstormen und inspirieren Sie sich gegenseitig.