

# Turvallisuuskokemuksen tunnistaminen

Asiakasprofiili

Palvelutapahtuman vaiheet



Ennen palvelun käyttöä

Palvelun käytön aikana

Palvelun käytön jälkeen

# Turvallisuuskokemuksen tunnistaminen

Työkalukorttia voi hyödyntää tunnistamaan palvelun turvallisuuteen liittyviä tekijöitä. Työkalun avulla käydään läpi halutut palvelun vaiheet ja niihin liittyvät turvallisuustuokiot.

## Miten

- ★ Pohdi, kuka on palvelunkäyttäjä. Voit hyödyntää asiakasprofiilityökalukorttia.
- ★ Mieti, mistä peräkkäisistä vaiheista palvelu muodostuu. Miten palvelun käyttäjä löytää palvelun, tekee varauksen, saapuu paikalle, käyttää palvelua, sekä miten tehdään jälkimarkkinointia?
- ★ Mieti vaiheittain palvelun käyttäjän kannalta merkittäviä turvallisuuden kokemiseen vaikuttavia tekijöitä. Esimerkiksi tunnetila palvelun käytön eri vaiheissa, onnistuminen turvallisuuden huomioimisessa sekä kehittämiskohteet.

Työkalun avulla voit tarkastella ja kehittää palveluasi vaihe vaiheelta. Työkalun pohjalta voidaan kehittää palvelun turvallisuuskokemusta ja viestintää eteenpäin. Sitä voidaan hyödyntää myös palautteen keräämisessä.