

Palvelupolku - Pimeän taivaan matkailutuote tai -palvelu

Ennen palvelua: mistä
asiakas löytää palvelun?
Miten hän valmistautuu/
häntä valmistellaan
palveluun?

Palvelukokemus alkaa,
esim. asiakas saapuu

Välivaiheita kuvataan niin
monta kuin niitä on -->

Palvelu päättyy esim.
asiakas poistuu

Palvelun jälkeen: Ollaanko
asiakkaaseen yhteydessä
jälkikäteen,
asiakassuhteen jälkihoito?

**Asiakkaan
askeleet ja
kokemus
palvelun läpi
vaihe vaiheelta**

Kontaktipisteet:
henkilöt,
sähköiset alustat
jne

Pimeän
elämykset &
tarinat: missä
hyödynnetään ja
miten?

Riskit ja
mahdollisuudet
palvelun eri
vaiheissa

Mikä on palvelun huippukohta sinun mielestäsi? Entä asiakkaan?
Mistä voidaan tietää, ollaanko palvelun toteutuksessa onnistuttu?