

gyakorló feladat

Életünk minden területén szolgáltatások vesznek körbe minket, ezek között vannak olyanok, melyeket szívesen veszünk igénybe, szeretünk, de olyanok is, amiknek használata nehézséget, bosszúságot okoz.

Minél inkább ilyen szemmel figyeljük, annál inkább feltűnnek ezek a különbségek.

figyelj meg egy szolgáltatást

Vegyél igénybe és figyelj meg egy szolgáltatást - lehet olyan, amellyel nap mint nap találkozol, de akár olyan is, amit ekkor használsz először -, majd összegezd tapasztalataidat.

- 1** figyeld meg a szolgáltatást letelejétől a legvégéig
- 2** rajzold fel a teljes folyamatát, minden részét, fázisát, állomását jelölve
- 3** vizualizáld az élményedet melyik fázisban hogy érezted magad
- 4** azonosítsd azokat a pontokat, ahol kifejezetten jó élményt nyújtott és azokat is, ahol lehetne fejleszteni
- 5** a beazonosított pontok mentén gondold végig, hogy hogyan fejlesztenéd a szolgáltatást, írd össze 5 konkrét ötletet
- 6** az egyik ötletet vizualizáld, készítsd el kézzelfoghatóan, szemmel láthatóan és kérd ki róla egy barátod véleményét