***VOLGENDE OPLEVEREN***  
1 C*ustomer Journey Map, huidige situatie (IST)  
2 Tekortkomingen (GAP)  
2 Customer Journey Canvas, toekomstige situatie (SOLL)****1. Je Customer Journey Map moeten minstens de volgende zaken bevatten:***

*A: De touchpoints waar de gebruiker mee in aanraking komt*

*B: De fasen van de activiteiten die de gebruiker onderneemt*

*C: De weg die de gebruiker doorloopt aan de hand van de touchpoints en fasen****2. Je beschrijving van de tekortkomingen huidige situatie n.a.v. de customer journey map van punt 1, moet minstens de volgende zaken bevatten:***

*A: Beschrijf de efficiëntie en effectiviteit van de huidige customer journey*

*B: Beschrijf de tekortkomingen in klant ervaring in de huidige situatie*

*C: The Moment of Truth* ***3. De Customer Journey Canvas moet worden opgesteld in samenwerking met verschillende gebruikers/klanten:***

*A: Interview ten minste één of twee cafébezoekers om de huidige customer journey te achterhalen (Persona). Leg dit interview vast en lever dit in bij de opdracht.*

*B: Valideer je toekomstige customer journey map met ten minste één cafébezoeker(s). Leg je validatie vast en lever dit in bij de opdracht.*

*C: Denk aan de stappen voor constructie van een Customer Journey Canvas uit de les*

*D :Neem op hoe de gebruikerservaring verandert door de implementatie van de Biermat voor het Biermatcafé.*

*E: De Customer Journey Canvas moet zo volledig mogelijk zijn ingevuld.*