**Dell Service Blueprint**

Table, Tester product

Cashier’s

Cashier’s

Menu, Employee dress, Enter way of dell store

Dell store

**Physical Evidence**

Cashier’s

Promotion, Tester product, Product info (poster)

Make payment

Find product and testing

leave

Receive product

Waiting for product

Walk in

Arrive at Dell

**Customer Actions**

Line of interaction

Recommend promotion and product

Prepare product

Process payment

**Onstage Contact Person**

Greet customer

recommend promotion

Clean tables if needed, Manage tester product back to table

Line of visibility

Packing the product

**Backstage Contact Person**

**Support Processes**

Line of internal interaction

Point of sale system

Order system

Explain Blueprint Process

เริ่มจากลูกค้ามาถึงหน้าร้าน Dell store แล้วเดินเข้ามาภายในร้าน จะมีพนักงานมาคอยต้อนรับ จากนั้นลูกค้าก็จะทำการเดินหาสินค้าที่ลูกค้าสนใจและทำการทดลองเล่น อาจจะต้องสอบถามพนักงานเกี่ยวกับโปรโมชั่น หรือ สเปคของคอมพิวเตอร์เป็นต้น พนักงานก็จะให้คำแนะนำต่างๆ รวมถึงโปรโมชั่นต่างๆด้วย เมื่อลูกค้าได้สินค้าที่ถูกใจก็เข้าขั้นตอนจ่ายตังที่แคชเชียร์ เมื่อจ่ายตังเสร็จก็รอสินค้า ในขณะเดียวกัน พนักงานก็จะไปค้นหาสินค้าและทำการบรรจุหีบห่อสินค้าให้สวยงามส่งให้กับลูกค้า และสุดท้ายลูกค้าก็ออกจากร้าน พนักงานก็อาจจะต้องทำความสะอาดโต๊ะ และ นำสินค้าทดลองไปไว้ที่เดิม