

〈표5〉 고객여정지도

접점	준비		입장		서비스					퇴장		반추
	사무실	이동	들어감	줄서기	주문	지불	앉기	먹기	일하기	집싸기	나오기	이동
사전 기대 또는 사후 만족	커피 향 좋네											
사전 영려 또는 사후 실망	바리스타 예의 바름											
	인테리어 차분											
	신속한 결제 방식											
사전 영려 또는 사후 실망	커피맛 참 고른 것 같아											
	와이파이 무료군											
	화장실 비교적 깨끗											
사전 영려 또는 사후 실망	커피는 그런 대로 맛있음											
	손님이 아직 있는데 시끄럽게 테이블 정리											
	그런데 음악도 시끄럽고 콘서트도 적어서 일하려도 오진 않을 것 같다											
사전 영려 또는 사후 실망	9시반에 벌써 달네?											
	마신 컵 수거대 한참 찾음											
	주차장 어둡다											
사전 영려 또는 사후 실망	주차가 여유 있을까?											
	대기줄이 왕래하는 사람들과 부딪힘											
	형식적 미소											
사전 영려 또는 사후 실망	음악이 내 취향 그런데 좀 크군											
	바리스타 서둘러. 늘 마시던 음료 주문											
	준비된 음료 번호 부르는 고함소리 불편											
사전 영려 또는 사후 실망	의자가 딱딱											
	하지만 다른 맛 먹어볼걸											
	기방을 바닥에 내려놓아야 함											
사전 영려 또는 사후 실망	테이블이 작고 낮아											
	인기 케이크 몰어보니 다 맛있다는 무성의 응답											
	케이크가 너무 달다											

T.E.D. 기억나? 업그레이드된 기술(Technology)로 편의성을 증진하거나 즐거움을 더하는 엔터테인먼트(Entertainment), 감도 높은 디자인(Design), 이 세 가지가 고객의 만족감을 더욱 고취시켜 차별적 우위를 느끼게 하는 키워드이니 참고하여 구체적인 방안을 잘 생각해봐.

이번에는 동일한 방식을 사용해 타깃고객의 24시간 일과로 늘려보자고. 그들의 일상을 시간대별로 상상해보는 거야. 6~7시 기상 및 샤워, 7~8시 식사 및 출근 준비... 이런 식이지. 그