

# CJM: Handy Redesign

Этап взаимодействия	Цели клиента	Действия клиента	Эмоции	Боли
Поиск услуги	Найти нужную услугу	Пользователь вводит запрос в строку поиска или просматривает категории	🤔 (Интерес)	Запутанная навигация или сложные фильтры
Выбор услуги	Выбрать подходящую услугу	Сравнивает описание услуг, выбирает из предложений	🎯 (Фокус)	Недостаточная информация или мало отзывов
Бронирование	Забронировать услугу	Заполняет форму бронирования, выбирает дату и время	💪 (Уверенность)	Сложности с заполнением формы
Получение услуги	Ожидание и выполнение заказа	Получает услугу от исполнителя	😊 (Радость)	Проблемы с качеством или сроками
Оценка	Оставить отзыв	Оценивает услугу, пишет комментарий	🏆 (Гордость)	Сложности с интерфейсом для отзывов



