

1. Customer Journey Map

	Jutro	Podne	Večer	Noć
Radi	- priprema za radni dan gledanjem planera - pohađanje nastave - pokušaj dogovora termina u frizerskom salonu	- ručak u menzi - pohađanje nastave - učenje/studiranje - dogovaranje termina u frizerskom salonu - zapisivanje dogovorenog termina u planer	- aerobik te ispunjenje obaveza vezanih uz kolegij Tjelesna i zdravstvena kultura pohađanjem jednosatnog treninga u sklopu fakulteta - odlazak s kolegama na večeru	- gleda planer i upotpunjuje ga po potrebi - tuširanje - gledanje serije - priprema za spavanje
Misli	- Kako ću započeti dan? - Što ću danas doručkovati? - Koje su mi obaveze na fakultetu? - Zašto mi se nitko u salonu ne javlja? Je li u salonu velika gužva?	- Kad će predavanje završiti? - Hoću li stići ispuniti sve obaveze za danas?	- Ovaj je trening naporan. - Nisam zadovoljna programom koji TZK nudi. - Večera je mogla biti bolja.	- Razmišlja o ispunjenosti obaveza i je li zadovoljna svojim napretkom - Ova je serija baš humorična!
Osjeća	- uzbuđenje - pospanost - zabrinutost - uzrujanost	- umor - sreća - užurbanost	- umor - sitost - razočarenje	- opuštenost - zadovoljstvo
Komunicira	Društvene mreže (Tik Tok, Instagram, WhatsApp)	Društvene mreže i E-Learning FOI platforma	Društvene mreže	TV (Netflix)

2. Client Research

1. *Koliko često koristite uslugu frizerskog/wellness salona?*
2. *Na koji način dogovarate termin kod frizera?*
3. *Prema kojim kriterijima odabirete Vaš frizerski salon?*
4. *Koje usluge u frizerskom salonu najčešće koristite?*
5. *Što Vam se sviđa kod rada i organizacije Vašeg odabranog frizerskog salona?*
6. *Što biste voljeli poboljšati u Vašem frizerskom salonu?*
7. *Opišite Vaš proces dogovora termina za frizerski salon?*
8. *Koje modne trendove pratite?*
9. *Gdje se informirate o novim salonima i njihovim uslugama?*
10. *Opiši povezanost korištenja društvenih mreža i Vašeg izbora salona.*
11. *Na skali od 1 do 5 (1 – uopće nije bitno, 5 – izričito važno) ocijenite koliko Vam je bitno da je salon ekološki-osviješten i koristi prirodne kreme/preparate.*