CUSTOMER JOURNEY MAP TEMPLATE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PERSONA SCENARIO USER EXPECTATIONS**  Hij verwacht dat hij makkelijk de oplossing kan vinden op de website  Hans Hans is zijn wachtwoord vergeten en weet niet meer wat hij moet doen  De stappen moeten voor hem makkelijk te volgen zijn, hij wil niet te veel gedoe. | | | |
| **Stap 1**  Het probleem | **Stap 2**  Zoeken naar oplossing | **Stap 3**  Volgt de stappen | **Stap 4**  Probleem opgelost |
| **Doet**  Hans probeert in te loggen op de academy van Deftiq.  Hij krijgt steeds een foutmelding op het scherm dat zijn gegvens niet kloppen. | **Doet**  Hans ziet een icoontje staan met een vraagteken en klikt er op. Hij wordt doorgestuurd naar de FAQ pagina. Daar ziet hij de meest gestelde vragen staan. | **Doet**  Hans gaat naar het kopje inloggen, daar vindt hij de vraag ik krijg een foutmelding met inloggen, mijn inloggegevens zijn onjuist. Hij krijgt een stappenplan te zien met hoe hij zijn wachtwoord opnieuw kan instellen. | **Doet**  Hans heeft alle stappen doorlopen en gaat weer terug naar de inlogpagina om in te loggen. Hij voert zijn gegevens in en het is gelukt het zit in de academy. |
| **Denkt**  Hans raakt gefrustreerd en denkt wat een rot programma, ik haat het om te werken met computers, altijd hetzelfde gedoe. Vroeger hadden we dit allemaal niet. | **Denkt**  Eindelijk een pagina met een beetje uitleg, ik word gek van die online traingen. | **Denkt**  Wat fijn dat dit allemaal zo goed in stappen is uitgelegd. Dit maakt mij echt een stuk rustiger. Heel fijn dat ze dit zo hebben gemaakt. | **Denkt**  Wauw, ik heb mezelf echt voor niks zo geïrriteerd. Wat fijn dat ze een FAQ pagina hebben gemaakt. Zo kan ik gelukkig snel mijn vragen en antwoorden vinden. Super handig! Dit maakt het voor mij echt een stuk beter. |
| **Zegt**  Wat een vreselijk ding! Ugh!! | **Zegt**  Eindelijk! Hopelijk kan ik nu verder. | **Zegt**  Wat fijn! Nu kan ik eindelijk mijn inloggegevens veranderen | **Zegt**  Ik ben zo blij dat ik dit gevonden heb! Dit maakt het online trainen voor mij een stuk makkelijker! |
| **Inzichten:**    Het is dus heel belangrijk dat de stappen op de FAQ pagina makkelijk te volgen zijn.    Zo kan iedereen die tegen een probleem aanloopt, het probleem makkelijk en snel oplossen. | | | |