

Этапы и задачи	Этап формирования потребности	Этап поиск решения	Этап выбора	Этап оформления	Этап оплаты	Этап посещения врача	Рекомендации / Отзыв
Задача клиента : что главное на этом этапе	Проблемы со здоровьем, хочет записаться на прием онлайн	Выбирает клинику с онлайн записью на прием	Подобрать нужного специалиста	Записаться на прием	Оплатить прием	Получить консультацию врача	Готов вернуться на прием в клинику
Действие клиента	Поиск в интернете клиник с возможностью записи онлайн на прием	Поиск и сравнение клиник в интернете	Выбирает специалиста из списка докторов клиники	Внести необходимые данные для записи на прием	Оплатить прием онлайн	Прийти на прием в назначенное время	
Чувства и мысли клиента	Куда пойти? Какой врач лучше?	Раздражение	Какой врач лучше? Хочу посмотреть квалификацию врачей и сравнить.	Удовлетворен	Удовлетворен	Удовлетворен	Довлен, получил рекомендации к лечению
Барьеры		Высокая цена	Нет возможности сравнения двух врачей одного направления	Подтверждение приема			Не любит писать отзывы
Что мы предлагаем?		Скидку 5% при первичном посещении клиники	Описание квалификации врача	Удобный интерфейс, подсказки для заполнения, шаблон	Оплата онлайн / офлайн	Высококвалифицированное обслуживание, приятная обстановка в клинике	Предоставляем скидку на следующий прием при написании отзыва на сайте
Важность этапа	3 - низкий приоритет	1 - высокий приоритет	2- средний приоритет	1 - высокий приоритет	1 - высокий приоритет	3 - низкий приоритет	1 - высокий приоритет
Удовлетворенность клиента	2	4	3	4	5	5	5
Решения		Оформление карты лояльности при оплате онлайн	Добавить в приложение сравнение врачей	Добавить в приложение подтверждение приема на выбор (по телефону или email)			Добавить в приложение оценивание по 5 баллам