profaj

ŞABLON

Müşteri Yolculuğu Haritası Şablonu

Müşterinizin sizi tanıyıp tavsiye edene kadar yaşadığı beş aşamayı çizin, en zayıf anı bulun.

NASIL KULLANILIR

1. **Kişiyi ve hedefi yazın**
   Hangi müşteri için çizdiğinizi belirleyin.
2. **Beş aşamayı doldurun**
   Eylem, temas noktası, engel ve fırsatı yazın.
3. **Duygu eğrisini çizin**
   En düşük noktayı öncelikli iş yapın.

BÖLÜM 1

Harita

PERSONA Hangi müşteri için çiziyorsunuz

SENARYO VE HEDEF Müşteri ne yapmaya çalışıyor

Aşama	Müşteri ne yapar ve düşünür	Temas noktaları	Engel ve kaygılar	Fırsat ve aksiyon
1. Farkındalık				
2. Değerlendirme				
3. Satın alma				
4. Kullanım				
5. Tavsiye				

Temas noktası örnekleri: arama sonucu, reklam, web sitesi, sosyal medya, telefon, teklif, teslimat, fatura, satış sonrası destek. Gerçek müşteriyle görüşerek doldurun.

BÖLÜM 2

Duygu eğrisi ve öncelikler

Her aşamada müşterinin duygusunu bir kutuya X ile işaretleyin ve kutuları birleştirin. En düşük nokta, ilk ele alınacak andır.

Duygu	Farkındalık	Değerlendirme	Satın alma	Kullanım	Tavsiye
Çok olumlu					
Olumlu					
Nötr					
Olumsuz					
Çok olumsuz					

Gerçeğin anları

MÜŞTERİNİN EN ÇOK SEVİNDİĞİ AN Neden

MÜŞTERİNİN VAZGEÇEBİLECEĞİ AN Neden

Öncelikli aksiyonlar

An	Yapılacak iş	Sorumlu	Tarih

PROFAJ İLE

Doldurduktan sonra birlikte bakalım

Haritanızı birlikte inceleyelim, öncelikli anları ve aksiyonları planlayalım.

Bu İşte Beraberiz!

TELEFON
+90 232 320 00 40
E-POSTA
profaj@profaj.com
GÖRÜŞME PLANLAYIN
profaj.com/iletisim/gorusme-planlayin