

# КАРТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ПУТИ

|   | ДО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА | ВО ВРЕМЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА | ПОСЛЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА |
|---|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| ТОЧКА КОНТАКТА  |                          |                                |                             |
| ДЕЙСТВИЯ КЛИЕНТА                                      |                          |                                |                             |
| ЖЕЛАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ                                    |                          |                                |                             |
| ФАКТИЧЕСКИЙ РЕЗУЛЬТАТ                                 |                          |                                |                             |
| ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ                  |                          |                                |                             |
| МЕТРИКИ, КОТОРЫЕ ПОМОГАЮТ ОЦЕНИВАТЬ СОСТОЯНИЕ КЛИЕНТА |                          |                                |                             |
| ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ СЕРВИСА                     |                          |                                |                             |