

## 1. Kuka on asiakas?

## 2. Mitä asiakas tekee?

Esim. palveluun tutustuminen,  
varauksen tekeminen,  
check-in, tilauksen  
tekeminen ym.

Ennen palvelua

Palvelun aikana

Palvelun jälkeen

## 3. Mitä asiakas käyttää?

Esim. nettisivu, appi,  
mainokset, kuitti,  
sähköpostivahvistus ym.



## 4. Mitä asiakas tuntee?

Esim. tyytyväisyyttä, iloa,  
ärtymystä

---

---

---

---

---