



Esimerkki: Ruokailijan palvelupolku & kontaktipisteet

Palvelupolku

Asiakkaan palvelupolkua kannattaa tarkastella, jotta ymmärretään paremmin asiakkaan kokemusta ja näkökulmaa palvelun eri vaiheissa.

Polun avulla voidaan tunnistaa

- asiakkaan kipukohdat
- palvelun vahvuudet ja kehittystarpeet
- sekä parantaa palvelun sujuvuutta ja asiakastyytyväisyyttä.



1. Saapuminen ja ensivaikutelma

Asiakkaan toiminta:
saapuu ravintolaan, arvioi tilan, tunnelman ja jonotilanteen.

Kontaktipisteet:
ulkoinen opaste, sisäänkäynti, tuoksut, valaistus, äänimaailma, henkilökunnan tervehdys.

01

Asiakkaan tavoite / tunne:
löytää nopeasti sopiva ruokapaikka; halu helppouteen, viihtyvyyteen ja selkeyteen.

2. Jonotus ja valinnan tekeminen

Asiakkaan toiminta:
tutustuu ruokalistaan, katsoo linjastoa tai näyttöjä, päättää mitä syö.

Kontaktipisteet:
ruokalista / näyttö, linjasto, palvelutiski, henkilökunnan vuorovaikutus, ruoan esillepano.

02

Asiakkaan tavoite ja tunne:
kiinnostus, nälkä, kiire, joskus epävarmuus mitä söisi tänään, erityisruokavalioiden merkintöjen löytäminen

3. Maksaminen

Asiakkaan toiminta:
maksaa kassalla tai itsepalveluna.

Kontaktipisteet:
kassajärjestelmä, maksupääte, henkilökunnan käytös, mahdolliset kanta-asiakaskortit.

03

Asiakkaan tavoite / tunne:
toive sujuvuudesta, ei halua odottaa turhaan.

4. Ruokailu

Asiakkaan toiminta:
löytää paikan, syö yksin tai yhdessä, viettää aikaa.

Kontaktipisteet: pöydät, tuolit, ruokailuvälineet, siisteys, valaistus, taustamusiikki, henkilökunnan näkyvyys.

04

Asiakkaan tavoite / tunne:
löytää nopeasti sopiva ruokapaikka; halu helppouteen, viihtyvyyteen ja selkeyteen.

5. Lähtö ja jälkitunnelma

Asiakkaan toiminta:
vie astiat, poistuu, mahdollisesti jättää palautetta tai suosittelee paikkaa.

Kontaktipisteet:
astiapalautuspiste, henkilökunnan kiitos / hyvästely, uloskäynti, palaute- tai kanta-asiakasjärjestelmä.

05

Asiakkaan tavoite / tunne:
löytää nopeasti sopiva ruokapaikka; halu helppouteen, viihtyvyyteen ja selkeyteen.