
Øjenåbnende

BRUGERREJSER

TRIN

FOR

TRIN

ANNE-SOFIE THOMSEN

Samfunds
litteratur

TRIN FOR TRIN

Forretningen kører egentlig meget godt, og problemerne klares hen ad vejen. Men på det seneste er kunderne blevet mere utilfredse.

De ringer og skriver med spørgsmål og klager, og bedømmelserne på internettet er blevet stadig mere kritiske. Direktøren vægter ellers god service virkelig højt! Måske er det tid til et servicetjek? Men hvor er det lige, man skal starte, når man ikke ved, præcis hvor skoen trykker?

Det kan du finde ud af ved hjælp af brugerrejsemetoden. Med brugerrejser undersøger og kortlægger du hele brugerens forløb fra start til slut. Metoden giver dig viden om din forretning eller service, som den opleves fra brugerens perspektiv. Du vil også få en idé om, hvad du kan og bør forandre, så brugerne får en bedre oplevelse.

Denne bog guider dig fra start til slut igennem den proces, det er at arbejde med brugerrejser.

Bogen er beregnet til at blive brugt af dig, der også har travlt med alt muligt andet, og derfor er den kortfattet og går lige til sagen. Den trinvis tilgang til brugerrejsemetoden og de mange eksempler, forklaringer og illustrationer hjælper dig godt i gang.

Du kan læse bogen i dag og tage hul på dit brugerrejseprojekt i morgen.

samfundslitteratur.dk



9 788759 338704

Anne-Sofie Thomsen

Øjenåbnende brugerrejser – trin for trin

Samfundslitteratur