Empati Haritası: doldurulmuş örnek

Örnek vakadır, gerçek müşteri verisi değildir. Aynı haritanın boş hali sonraki sayfada.

Persona	İş seyahatindeki misafir; şehir otelinde bir iki gece kalıyor
Durum	Uçuştan sonra geç saatte geliyor, odadan çalışıyor, sabah erken toplantısı var
Kanıt	Geçen çeyrekte iş seyahatindeki misafirlerden 312 yorum, 8 misafir görüşmesi, 46 resepsiyon notu

Söylüyor

Kendi sözleri: yorumlardan, taleplerden ve görüşmelerden alıntılar

- "Görüntülü görüşmem sırasında Wi-Fi sürekli koptu."
- "Gece uçuşundan sonra check-in 20 dakika sürdü."
- "Çalışanlar adımı hatırladı. Küçük bir şey ama büyük fark."
- "07.30'da kahvaltı kuyruğu vardı, kahvaltıyı atladım."

Düşünüyor

Söylemese de düşündükleri. Bunları varsayım olarak işaretleyin

- Saat 9'daki toplantıya yetişebilecek miyim?
- Tek gece için bu fiyata değer mi?
- Bana sessiz bir oda ve düzgün bir masa yeter.

Yapıyor

Adım adım gerçekte yaptıkları

- Bir gece önce telefondan rezervasyon yapıyor
- Saat 22.00'den sonra geliyor ve hemen odaya çıkmak istiyor
- Geç saate kadar odadan çalışıyor
- Kuyruk varsa kahvaltıyı atlıyor
- Yorumunu havalimanı yolunda yazıyor

Hissediyor

Ekibin gözünden, önemli anlardaki ruh hali

- Geç check-in'de yorgun ve sabırsız
- Görüşmeden önce Wi-Fi kopunca gergin
- Her şey yolunda gidince rahatlamış
- Çalışanlar tanıyınca değerli

Sıkıntılar

Önüne çıkan engeller

- Geç gelişte check-in kuyruğu
- Odada kopan Wi-Fi
- Koridor ya da sokak gürültüsü
- Erken toplantı öncesi kahvaltıya vakit olmaması

Kazanımlar

Onun için başarının nasıl göründüğü

- Gelişte hazır oda anahtarı
- Görüntülü görüşmeye yetecek Wi-Fi
- Düzgün masası olan sessiz bir oda
- 06.30'dan itibaren paket kahvaltı

Haritayı beş görüşmeyle değil, tüm müşterilerinizle kurun. Pivony tüm yorum, talep ve anket yorumlarınızı konuya, duyguya ve kök nedene göre gruplar. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

Her tema ne kadar yaygın?

İş seyahatindeki misafirlerin yorumlarındaki tema	Yorum	Pay	Ton
Çalışanların ilgisi ve misafiri tanıması	89	%29	Olumlu
Odada Wi-Fi	74	%24	Olumsuz
Geç gelişte check-in beklemesi	58	%19	Olumsuz
Gürültü	41	%13	Olumsuz
Kahvaltı saati ve kuyruğu	36	%12	Karışık

Geçen çeyrekte 312 yorum. Bir yorum birden fazla temaya değinebilir.

Haritadan aksiyona

Sıkıntı	Aksiyon	Sorumlu	Termin
Odada kopan Wi-Fi	İki iş katında erişim noktalarını yenilemek; her odada görüntülü görüşmeyle test etmek	BT müdürü	31 Ocak
Geç gelişte check-in beklemesi	Bir gün önce ön check-in linki; 22.00'den sonra anahtar resepsiyonda hazır	Ön büro müdürü	15 Ocak
Kahvaltıya vakit olmaması	Lobide 06.30'dan itibaren paket kahvaltı	Yiyecek-içecek müdürü	15 Ocak
Tanınmak işe yarıyor	Koruyun: tekrar gelen misafirlerin adını ve tercihlerini rezervasyonda not edin	Ön büro müdürü	Sürekli

Haritayı beş görüşmeyle değil, tüm müşterilerinizle kurun. Pivony tüm yorum, talep ve anket yorumlarınızı konuya, duyguya ve kök nedene göre gruplar. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

Empati Haritası

Tek bir persona, tek bir durum. Kanıtla doldurun: alıntılar, yorumlar, talepler ve görüşmeler.

Persona	
Durum	
Kanıt	

Söylüyor

Kendi sözleri: yorumlardan, taleplerden ve görüşmelerden alıntılar

Düşünüyor

Söylemese de düşündükleri. Bunları varsayım olarak işaretleyin

Yapıyor

Adım adım gerçekte yaptıkları

Hissediyor

Ekibin gözünden, önemli anlardaki ruh hali

Sıkıntılar

Önüne çıkan engeller

Kazanımlar

Onun için başarının nasıl göründüğü

Haritayı beş görüşmeyle değil, tüm müşterilerinizle kurun. Pivony tüm yorum, talep ve anket yorumlarınızı konuya, duyguya ve kök nedene göre gruplar. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

PIVONY

Haritanın her bölümü için görüşme soruları

Bölüm	Sorulacak soru
Söylüyor	Son konaklamanızı anlatır mısınız? Bir iş arkadaşınıza bu otel hakkında ne söylerdiniz?
Düşünüyor	Otele vardığınızda aklınızdan neler geçiyordu? Sizi ne endişelendirdi?
Yapıyor	Rezervasyondan çıkışa kadar konaklamanızı adım adım anlatır mısınız? Her adımda ne yaptınız?
Hissediyor	En sinir bozucu an hangisiydi? En iyisi hangisiydi?
Sıkıntılar	Sizi neredeyse başka bir otele yönlendiren ne oldu?
Kazanımlar	Bu oteli her seferinde seçmeniz için ne olmalı?

İpuçları

• Ne yapacaklarını değil, son seferde ne olduğunu sorun.
• Kendi özetinizi değil, onların sözlerini yazın.
• Persona başına beş ila sekiz görüşme genellikle ana örüntüleri gösterir; yorumlar ve talepler her birinin ne kadar yaygın olduğunu gösterir.
• Düşünüyor ve Hissediyor bölümlerini kanıtla desteklenene kadar varsayım olarak tutun.

Haritayı beş görüşmeyle değil, tüm müşterilerinizle kurun. Pivony tüm yorum, talep ve anket yorumlarınızı konuya, duyguya ve kök nedene göre gruplar. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi