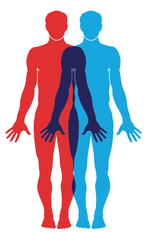
DIENST-CONCEPT 2
GEBRUIKERSREIZEN

STAPPEN	VOORAFGAAND *Leren kennen, begrijpen, getriggerd worden.*	DE DIENST GEBRUIKEN *Beslissen, eerste gebruik, verder gebruik, hulp bij problemen.*	NA HET GEBRUIK *Relatieopbouw, aanzet tot hergebruik, einde van het gebruik.*
GEBRUIKERS — **NODEN** *Wat wenst de gebruiker?*			
GEBRUIKERS — **ACTIVITEITEN** *Wat doet de gebruiker?*			
DIENSTVERLENING — **CONTACTPUNT** *Op welke manier komt de gebruiker in contact met de dienst?*			
DIENSTVERLENING — **ANTWOORDEN** *Hoe wordt de vraag van de gebruiker beantwoord? (wat doet de medewerker? wat doet de website?...)*			



LEGENDE

Kleurcode en naam persona.
Doorloop de “reis” voor elk van jouw persona’s. Duid dit aan met een kleurlijn die de contactpunten die jouw persona gebruikt, verbindt.