**1. Этапы – определите различные этапы на пути вашего клиента**

**Customer journey map**

**2. Действия – определите, какие действия предпринимает клиент на каждом этапе**

**3. Чувства – нарисуйте эмоции к каждому действию, чтобы визуализировать чувства клиента**

**4. Каналы – какие каналы использует клиент на определенных этапах**





+7 495 435 45 56

startup-lab.ru

[info@startup-lab.ru](mailto:info@startup-lab.ru)