

The Empathy Map

Krijg meer inzicht in de reis van de klant door jouw kliniek.
De Emplathy Map maakt gedachten en gevoelens van jouw klanten inzichtelijk.
Kijk voor meer informatie op www.animana.nl/empathy-map

IDEXX **Animana**
Veterinary Management Software

NEXXT Level
Consultancy

Wat denkt of voelt de huisdiereigenaar?

Wat doet er echt toe, belangrijke bezigheden.

Wat zegt en doet huisdiereigenaar?

Gedrag en houding.

Beschrijving
proefpersoon

Wat hoort de huisdiereigenaar?

Wat zeggen medewerkers.
Wat zegt de huisdiereigenaar.
Wat zeggen beïnvloeders.

Wat ziet de huisdiereigenaar?

Omgeving, locatie, pand en presentatie.

Pijnpunten

Wat kan er verbeterd worden?

Fijnpunten

Wat gaat er goed?