

PERSONA	STEP	STEP	STEP	STEP	STEP	STEP
PERSONA 1	STORY	STORY	STORY	STORY	STORY	STORY
PERSONA 2	STORY	STORY	STORY	STORY	STORY	STORY
PERSONA 3	STORY	STORY	STORY	STORY	STORY	STORY
USER VALUE	<PERSONA> 인 나는 <DO> 을 원한다 그러면 <VALUE> 을 할 수 있다					

STORY CARD

사용자가 하는 작업 스토리를 스토리 카드에 작성해 맵에 흐름순으로 배치하세요.

SAMPLE

ex. 단골고객에게 보낼
감사 메시지 이벤트를
기획한다

USER VALUE CARD

사용자가 누구인지, 그가 무엇을 달성하고자 하는지를 작성하세요.

SAMPLE

오래한지 1년 된 테이크아웃 전문 카페 점주 **인**

Persona

나는 어떤 유형의 고객이 많이 오는지 알기 **을 원한다**
Do

그러면 고객추향에 맞춘 신메뉴 개발 **을 할 수 있다**
Value

..... **인**

Persona

나는 **을 원한다**
Do

그러면 **을 할 수 있다**
Value

..... **인**

Persona

나는 **을 원한다**
Do

그러면 **을 할 수 있다**
Value

..... **인**

Persona

나는 **을 원한다**
Do

그러면 **을 할 수 있다**
Value

STEP

STEP

고객 관리 기획하기

STEP

메시지 보내기

STEP

메시지 분석 보기

PERSONA

PERSONA 1

김도도 /30대, 신규오픈

STORY

첫방문 고객들을 잘 확보하기 위한 방법을 찾아본다

STORY

STORY

STORY

STORY

STORY

PERSONA 2

서보이 /30대, 카페점주

STORY

카페의 단골고객을 관리할 방법을 찾는다

STORY

단골고객에게 보낼 감사 메시지 이벤트를 기획한다

STORY

쿠폰 종류 정하고 메시지를 만든다

STORY

단골고객들에게 메시지를 보낸다

STORY

어떤 유형의 단골고객이 카페에 다시 왔는지 살펴본다

STORY

유형에 맞는 신규 메뉴를 만들고 홍보한다

PERSONA 3

도한빛 /40대, 고깃집운영

STORY

STORY

생일고객을 대상으로 쿠폰을 증정하는 서비스를 준비한다

STORY

생일고객에게 보낼 메시지를 작성한다

STORY

메시지에 20% 할인 생일 쿠폰을 추가한다

STORY

STORY

USER VALUE

<PERSONA>인 나는 <DO>을 원한다
그러면 <VALUE> 을 할 수 있다

도한빛은 생일고객에게 쿠폰 선물을 하고싶다. 그러면 고객 감동을 줄 수 있다.

서보이는 어떤 유형의 고객이 많은지 알고 싶다. 그러면 고객의 취향에 맞게 메뉴를 정할 수 있다.

서보이는 단골고객에게 혜택을 주고 싶다. 그러면 단골이 늘어날 것이다.