CUSTOMER JOURNEY MAP

All'uscita dal museo

- Riprendere giacche e zaini
- Rinfrescarsi, consumare una merenda
- Partire per il ritorno
- Trovare soddisfatte le proprie aspettative
- Abbiamo tutti i nostri effetti personali?
- Possiamo sostare prima del rientro?
- Come si esce dalla struttura? Dov'è il pullman?
- Come ricordare tutto questo?

Tornati alla quotidianità

- Guardare e caricare foto e video
- Avere maggiori info su un argomento
- Scrivere una recensione, condividere un racconto
- Ripetere un'esperienza simile
- Come lasciare una traccia dell'esperienza?
- Dove si possono trovare approfondimenti?
- Come raccontare ad altri quanto vissuto?
- Quando potremo ritornare?

Un'animatrice ha accompagnato il gruppo all'uscita salutando i/le partecipanti uno ad uno



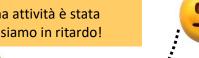
Pensieri ed emozioni

ASPETTATIVE

Può entrare nel piazzale l'autista? Possiamo aspettare qui il pullman? Dove sono i dipinti da portare a casa?



L'ultima attività è stata lunga, siamo in ritardo!



Dove troviamo il testo e la traduzione della canzone in swahili?



Vogliamo tornare con la

nostra famiglia, è stato

entusiasmante!

Touchpoints – Punti di contatto

Segnaletica Ascensori, rampe Mappe Staff di front office Foto Souvenirs Brochures, volantini Cartoline

Touchpoints – Punti di contatto

Mail al museo Commenti su blog museo Bacheca di classe o plesso Sito scolastico

Disegni, testi Recensioni Social media **Passaparola**

CUSTOMER JOURNEY MAP

All'uscita dal museo

AREA MUSEALE

Sorveglianza, Manutenzione Segreteria, amministrazione Servizi educativi Direzione

STRUMENTI

Gestionale booking Checklist di controllo ambienti e materiali Diario giornaliero

TUTTI GLI UTENTI

In fase di partenza del gruppo invitare le docenti a:

- Verificare la presenza di tutti i partecipanti
- Controllare il recupero di tutti gli effetti personali
- Caricare sul pullman i manufatti prodotti negli atelier

Controllare la posta elettronica nei giorni successivi

METRICHE

- Orario fine attività
- Effetti personali dimenticati
- Ordine, pulizia dei punti ristoro
- Precisione raccolta differenziata

- Orario ripartenza
- Autovalutazione a caldo

del personale museale

 Materiali di consumo degli atelier danneggiati

Tornati alla quotidianità

AREA MUSEALE

Social media
Marketing
Segreteria
Gestione dati

STRUMENTI

Archivio digitale foto Repository esercizi e doc per approfondim. Gestionale CRM

TUTTI GLI UTENTI

- Inviare il link alle foto scattate durante le attività
- Chiedere a docenti e genitori recensioni su social e blog
- Inviare a docenti proposte di esercizi e approfondimenti
- Chiedere a docenti foto e testi prodotti dopo la visita
- Invitare docenti e genitori ad eventi speciali

METRICHE

- Nr. Download cartelle foto

- M. Download cartelle lot

- Nr. Download e tipologia

materiali ed esercizi scaricati

- Nr. e qualità recensioni ricevute

- Risposte a mail inviate

- Nr. Materiali ricevuti

- Famiglie di docenti e

partecipanti presenti ad

eventi del museo