

Сервис-дизайн на примере турпродукта Тур в Мурманск «Северное сияние»

Оцениваемые параметры	Данные	Что необходимо исключить?
Вовлечение (точки контакта, что привлекает)	Привлекает самопрезентация (слоган, заголовок, рекламный текст, эхо фраза). Реальные фотографии, интересная информация и важные примечания, которые вызывают доверие. Подробный план экскурсии.	Добавить небольшие видео с экскурсий, а также фото и видео отзывы.
Какой опыт нужен для использования	Для экскурсии требуется теплая одежда и обувь. Рекомендуется оставаться в Мурманске минимум на 3 ночи, так как шансы увидеть северное сияние возрастают.	Исключить самостоятельное проживание в Мурманске на время экскурсии для жителей других городов.
Что развивает данный продукт за счёт опыта клиента	Хорошая самопрезентация, реальные фотографии и хорошие отзывы.	Ввести дополнительные расширенные тарифы + программу лояльности.
Что возвращает клиента к продукту	Уникальность тур продукта. Азарт, эмоции и впечатления.	По итогу экскурсии дарить небольшие сувениры, скидки на следующие разы и т.д.