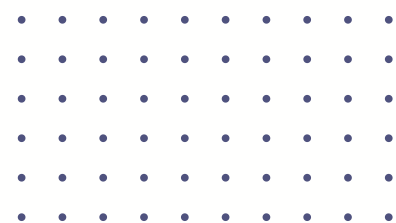
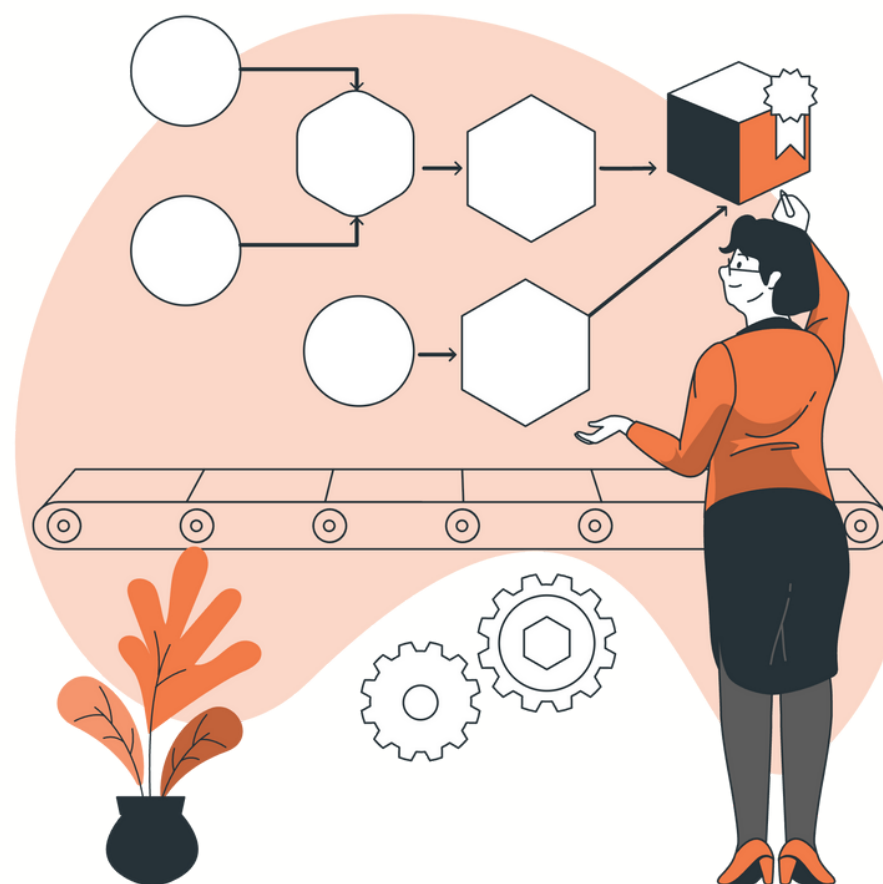
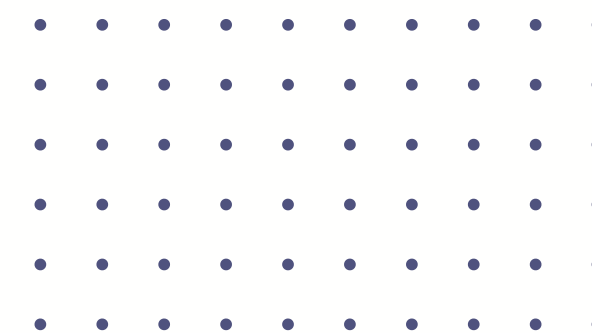


Mappa il tuo Servizio

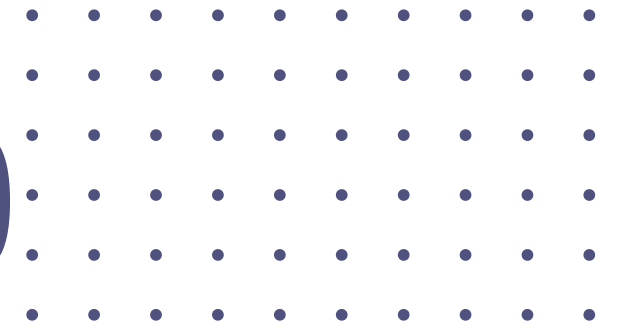
Scopri come migliorare l'esperienza del cliente
con la Service Blueprint



Strumento pratico per migliorare i tuoi processi aziendali

ConsulenteDigital.com

Cos'è la Mappa di Servizio (Blueprint) e perché ti serve



Ogni servizio è un insieme di azioni, persone e strumenti che lavorano insieme per creare **l'esperienza** del **cliente**.

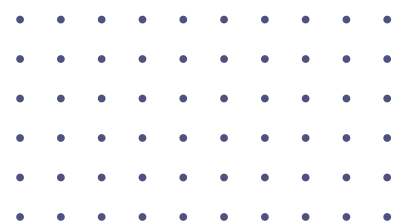
La Mappa di Servizio (**Service Blueprint**) ti aiuta a visualizzare tutto ciò che accade, davanti e dietro le quinte:

Frontstage: ciò che il cliente vede, vive e percepisce.

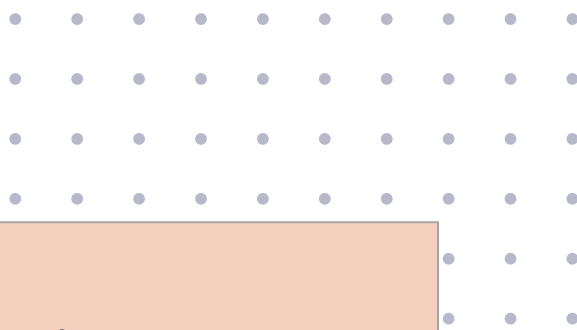
Backstage: ciò che succede dietro per far funzionare il servizio.

Sistemi di supporto: strumenti, software e processi che tengono tutto insieme.

Mappare il tuo servizio serve a capire dove il flusso si interrompe, dove nascono sprechi o frizioni e come migliorare coordinamento, efficienza e soddisfazione del cliente.



Service Blueprint



Fase del servizio	<i>Primo contatto</i>	<i>Preventivo / Vendita</i>	<i>Erogazione</i>	<i>Consegna / Post-vendita</i>	<i>Follow-up</i>
Esperienza cliente (Frontstage)					
Interazioni interne (Backstage)					
Strumenti / Sistemi					
Problemi / Rallentamenti					
Opportunità di miglioramento					



COME COMPILARLA (passo per passo)

Parti dal cliente

Scrivi cosa fa e cosa si aspetta in ogni fase del servizio — dal primo contatto alla consegna.

👉 Pensa ai touchpoint: email, sito, telefono, incontri, ecc.

Aggiungi chi è coinvolto

Indica quali persone o reparti intervengono “dietro le quinte” in ciascuna fase (vendite, operativi, amministrazione...).

👉 Serve per vedere dove i ruoli si sovrappongono o si perdono.

Inserisci gli strumenti

Annota i software, i documenti e i canali che usi per far funzionare quel passaggio (CRM, Excel, WhatsApp, gestionale...).

👉 Ti aiuta a capire dove la tecnologia supporta — o complica — il lavoro.

Evidenzia i problemi

Segna dove il flusso si blocca: ritardi, errori, mancanza di informazioni, doppioni di lavoro.

👉 Questi sono i punti critici da risolvere.

Trova le opportunità

Per ogni fase, chiediti: cosa potrei migliorare per rendere più fluido il processo o l’esperienza del cliente?

👉 Scrivilo nell’ultima riga della tabella: diventerà la tua roadmap di miglioramento.

Service Blueprint

Ti mostro un esempio concreto (puoi adattarlo per un'impresa tipo artigiana, agenzia o PMI di servizi):

Fase del servizio	<i>Primo contatto</i>	<i>Preventivo / Vendita</i>	<i>Erogazione</i>	<i>Consegna / Post-vendita</i>	<i>Follow-up</i>
Esperienza cliente (Frontstage)	- Il cliente visita il sito, chiama o scrive via WhatsApp. - Vuole una risposta rapida o un preventivo.	- Il cliente riceve il preventivo via email o WhatsApp. - Chiede chiarimenti.	- Il cliente consegna i materiali o attende aggiornamenti. - Riceve comunicazioni non sempre puntuali.	- Il cliente riceve il servizio ma non sa come valutare la qualità. - Spesso deve chiedere lui il documento finale o la fattura.	Il cliente sparisce finché non ha un nuovo bisogno.
Interazioni interne (Backstage)	- Risponde una persona diversa ogni volta. - Le informazioni vengono annotate in un file Excel o su post-it.	- Il commerciale prepara il preventivo a mano. - Ogni volta parte da zero, con modelli non standardizzati.	- Gli operativi lavorano senza un flusso condiviso. - Le priorità cambiano spesso, manca coordinamento.	- Il team chiude il progetto ma non registra feedback. - Non esiste un flusso di chiusura standard.	Nessuno lo ricontatta, non c'è CRM o calendario attività.
Strumenti / Sistemi	Sito web, telefono, email, foglio Excel.	Word, Excel, email, cartelle condivise.	Email, WhatsApp, fogli Excel, gestionali parziali.	Email, gestionale, fatturazione manuale.	Email, telefono, fogli di contatto.
Problemi / Rallentamenti	- Nessun tracciamento dei lead. - Dati incompleti o duplicati.	- Tempo perso per ogni nuovo cliente. - Nessuna visibilità sull'esito dei preventivi.	- Nessuna tracciabilità. - Errori di comunicazione tra reparti.	- Mancanza di follow-up e di insight. - Nessuna raccolta dati sull'esperienza cliente.	Perdita di opportunità di rinnovo o cross-selling.
Opportunità di miglioramento	- Inserire un modulo di contatto strutturato. - Centralizzare i lead in un CRM.	- Creare template unificati. - Automatizzare l'invio e il follow-up.	- Mappare i task su un'unica piattaforma (es. Monday, ClickUp). - Automatizzare notifiche e aggiornamenti.	- Creare una checklist di chiusura progetto. - Automatizzare la richiesta di feedback.	- Automatizzare reminder post-vendita. - Creare una strategia di fidelizzazione.

Ogni mappa racconta una storia

quella di come le persone, i processi e gli strumenti si muovono per creare valore.

Se hai riconosciuto **punti di attrito** o **opportunità**, non fermarti qui.

👉 **Prenota una sessione gratuita** di validazione della tua mappa
Analizzeremo insieme i tuoi flussi operativi e ti mostrerò come applicare il
Service Design per migliorare efficienza e esperienza cliente.

ConsulenteDigital.com

Hai appena visto come funziona davvero il tuo servizio.

Ora rendilo migliore

Prenota la tua

[Consulenza gratuita](#)



Oppure scrivimi su info@consulentedigital.com

ConsulenteDigital.com