

CUSTOMER EXPERIENCE JOURNEY MAPPING

Kender du det? The party of the month er lige om hjørnet, og du er super spændt og vil gerne ankomme i the latest and greatest! MEN, du har intet at tage på??? Dit walk-in-closet i form af et skab på 1x2 meter indeholder ikke andet end tøj, du har haft på til alt for mange fester eller som bare er totalt out-dated! **NOT COOL!**

"Hvorfor har jeg ikke noget tøj à la dét min yndlingsyoutuber havde på i hendes video i går," tænker du? Du tjekker nogle af de sejeste instagrammere ud, og ser et outfit du bare MÅ eje! Den super seje instagrammer har ovenikøbet linket til den webshop, hvor du kan købe dét, hun har på – og endnu bedre, det passer til dit månedlige tøjbudget. **FEDEST!**

Glad og tilfreds kommer du ind på webshoppen, hvor du til din store overraskelse finder ud af, at jakken og toppen til outfittet er udsolgt! **OH NO!**

Lynhurtigt finder du ud af, at der er en fysisk butik i nærheden af hvor du bor! Pyh, dit hjerte var kortvarigt en tur på vej ud af halsen, men nu er det bare på med skoene og hen til butikken. I butikken finder du lynhurtigt toppen, som ikke var tilgængelige online og, som ovenikøbet er på tilbud! **Hurraaaa!**

Åh åh, hvorfor kan du ikke finde jakken og den MAX-NICE nederdel, som er en del af outfittet? Du går hen til en ekspedient og viser jakken og nederdelen, som instagrammeren har på. Ekspedienten informerer dig om, at jakken kommer med en ny sending om få dage, men nederdelen kun kan købes online. Du får en jakke lagt til side og aftaler med ekspedienten, at hun ringer til dig, så snart den kommer i butikken. Du betaler toppen, og på vej ud af butikken går du ind på webshoppen og bestiller nederdelen online. Nederdelen vil blive leveret om få dage til dit hjem. **PERFEKT!**

Det ringer på døren. Det er postbuddet med din pakke. **FANTASTISK!** Nu mangler du kun jakken. I samme øjeblik ringer din telefon. Jakken er kommet i butikken. Afsted det går og du får hentet jakken i butikken. I morgen finder festen sted og du er 'Ready to rock the party' i dit 'top notch outfit'! Du vil prøve outfittet, så du smider tøjet, åbner pakken med nederdelen, river prismærket af toppen og tager den på, flår prismærket af jakken og tager den på... MEN, ÅH NEJ, HVAD ER NU DET!! Nederdelen er meget lille i størrelsen og hvor meget du end prøver, kan du ikke klemme dig i den. "NOOO! DET SKER BARE IKKE DET HER"; tænker du! I dit fortabte moment går du ind på webshoppen, og ser returneringsbetingelserne. Du kan umuligt nå at sende den retur og modtage den rigtige størrelse. Du ser dig selv i spejlet i et samarbejde mellem og med en top der sidder som syet på din krop, en nederdel der ligner en form for benvarmer, og en jakke der... MEN HOV, jakken har et hul ved skulderen!

Du smider alle delene i en pose, tager sko på og afsted til den fysiske butik – du kan lige nå det, inden den lukker.

I den fysiske butik viser du jakken og dens hul til en ekspedient. Ekspedienten ser på hullet og fortæller derefter at hun ikke kan tage jakken retur, da prismærket er fjernet. Du forklarer hende situationen, men hun vil stadig ikke tage jakken retur. Du spørger om hun i det mindste kan tage nederdelen retur, på trods af, at du har købt den online. Præcis den nederdel du har købt, er en limited edition og tages derfor ikke retur. Hun fortæller dig efterfølgende, at du må gå, da butikken lukker om få minutter.

Frustreret og opgivet over hele din oplevelse, forlader du butikken, uden nogen form for hjælp, service eller outfit klar til festen i morgen.

Er det her en oplevelse du kan nikke genkendende til?