

# Customer experience

**Customer experience** je to, co zákazník cítí, co si myslí a co prožívá při kontaktu s vaším produktem či službou, s vašimi lidmi, vaším webem. Jak poznat, co cítí? Zeptejte se!

**Customer journey** je zákaznická zkušenost seřazená na časové ose.



## Design Thinking



Zákazník

**Design thinking** je metoda vytváření nových produktů a služeb. Úkolem designera je systematicky zlepšovat **customer experience** skrze empatické naslouchání, kreativitu, prototypování a experimenty.



Designer

Jak náš zákazník žije?  
Jaké jsou jeho cíle a sny?  
Jak mu můžeme pomoci vyřešit jeho problémy?



**Jiří Benedikt**

Trenér, konzultant - Design thinking | Lean | Digitální dovednosti

[jiri@jiribenedikt.com](mailto:jiri@jiribenedikt.com) | +420 777 253 754



Můžete sdílet a používat i ke komerčním účelům v nezměněné podobě a s uvedením autora. Toto dílo je licencované dle licence Creative Commons [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)