**Карта клиентского пути (CJM)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Возникновение потребностей | Поиск информации об услуге и способах ее получения | Подготовка документов для получения услуги | Подача заявления в ведомство | Получение услуги в ведомстве/ отказ в получении услуги | Предоставление обратной связи о качестве получения услуги |
| Этапы клиентского пути |  |  |  |  |  |  |
| Действия клиента |  |  |  |  |  |  |
| Цели и ожидания |  |  |  |  |  |  |
| Эмоции клиента  |  |  |  |  |  |  |
| Позитивный/ негативный опыт клиента |  |  |  |  |  |  |
| Рекомендации |  |  |  |  |  |  |