

Faser	FÖRE	UNDER	EFTER
<p>Handlingar</p> <p>Vad händer och vad gör kunden i de olika stegen?</p>			
<p>Platser/Kanaler</p> <p>Vilken plats befinner sig kunden på i de olika stegen? Vilka kanaler använder de? Vilka människor möter de?</p>			
<p>Trösklar</p> <p>Vad skapar frustration? Vad är svårt?</p>			
<p>Möjligheter</p> <p>Vilka möjligheter finns att hjälpa kunden och möta behoven i de olika stegen?</p>			