服务蓝图

有形展示

顾客行为

外部相互作用线

可视线

内部相互作用线

支持过程

接触服务人员

（后台）

接触员工行为  
（前台）

可能行为

工作流

顾客等待

w

样品展示

宣传品成列

业务咨询

业务介绍

协调确认

合同

产品需求

订单处理

调度发货

付款

开票

产品接收

技术支持

接收服务

售后回访

接收回访

信息反馈处理

投诉处理

投诉

后续处理

业务信息管理

w

失败点