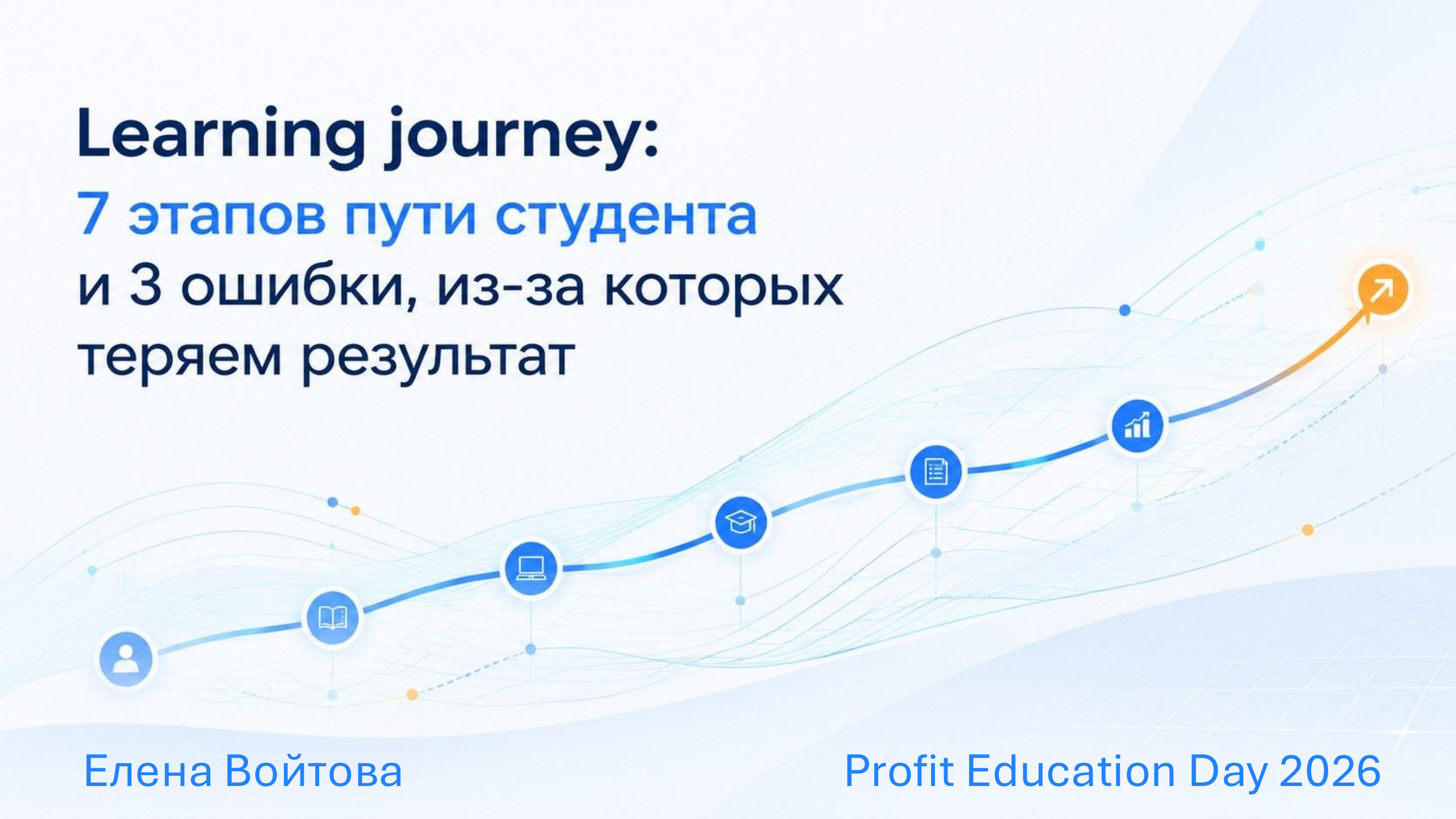
Learning journey:

7 этапов пути студента

и 3 ошибки, из-за которых теряем результат



Елена Войтова

Profit Education Day 2026



Амина
Студент 1 курса

- Выбрала направление
- Узнала про разные ВУЗы
- Выбрала где учиться
- Подала документы и поступила
- Начала учебу и старается все успеть

Как нам сделать так, чтобы Амина легко и успешно прошла обучение?

Как нам сделать так, чтобы Амина снова вернулась на наши учебные программы?

Customer Journey

Learning Journey

Student Journey







Точки касаний

Елена Войтова



Эксперт по управлению клиентским опытом

Профи в работе с клиентами и сотрудниками

Больше 15 лет в управлении

Больше 10 лет помогаю как тренер и консультант

Больше 10 лет в системе бизнес-образования

ЛАБОРАТОРИЯ СИСТЕМНОГО СЕРВИСА



Доступ и настройка

- *Ситуация:* Оплатила, но письмо с доступом не пришло.
- *Эмоции:* Тревога, страх, одиночество
- *Результат:* Бросает учебу или требует возврат.

Закрепление

- *Ситуация:* Куратор задерживает проверку ДЗ
- *Эмоции:* Обида, досада
- *Результат:* Не покупает следующий курс, не рекомендует ВУЗ.



7 этапов Learning Journey

- **Выбор** (программы, курса, вуза)
- **Поступление** (запись, оплата, оформление)
- **Доступ** и настройка (получение доступов, вход в ЛК, проверка связи)
- **Вход** в обучение (старт занятий, знакомство с форматом, первые уроки)
- **Закрепление** в практике (выполнение заданий, проверка ДЗ, получение обратной связи)
- **Постподдержка** (завершение программы, общение после, выпуск)
- **Шаг в новый цикл** (переход на следующий уровень, допродажи, сарафанное радио)



Выбор

- *Ситуация:* Амина хочет учиться. Заходит на сайт, видит сложные боты, непонятные условия записи.
- *Эмоции:* Злость, раздражение, досада
- *Результат:* Уходит к конкуренту

Для учебного заведения:

- Потеря студентов
- Потеря будущих продаж
- Сокращение LTV
- Удар по репутации

Если Путь Студента НЕ выстроен

Для студентов:

- Хуже результаты
- Сложнее учиться
- Лишние нецелевые усилия
- «Осадочек остался»

Минимум усилий студента / клиента

Один из подходов к анализу и проектированию
LJ - Learning Journey


Проактивность
Самообслуживание
Вообще
не требуются
Minimum
усилий
Эмоциональный
комфорт
Просто и понятно
Легкий доступ

- Берем конкретный Путь Студента
- Ищем и исправляем те точки, где усилий много
- Сокращаем лишнее
- Автоматизируем нужное

Что важно в работе с Learning Journey



А еще...



- Студенты – разные
- Преподаватели – тоже разны
- И Путь проходят по-разному

Елена Войтова



Elena.Voytova@gmail.com

https://t.me/boss_vnutri

https://max.ru/id745104637609_biz

https://boss_vnutri.ru