Værktøjsark 3. Friktionsmatrixen

Tom skabelon. Kopiér og udfyld med jeres egne friktionspunkter

	Lav finansiel effekt	Høj finansiel effekt
Høj frekvens	**Irritationsstøj**	**Brændpunkter**
Lav frekvens	**Baggrundsstøj**	**Tidsindstillede bomber**

Skriv hvert friktionspunkt på en post-it og placer den i feltet. Størrelsen på post-it'en viser, hvor mange kunder der rammes. Start med brændpunkterne, og beslut samtidig, hvad I bevidst lader ligge.

Fra Kundens rejse i AI-alderen af Per Østergaard Jacobsen og Torsten Ringberg, Efficiens 2026. Hentet på clientcompass.dk. Fri brug internt og i undervisning mod kildeangivelse.