



CUSTOMER JOURNEY MAP

MAPA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Proyecto:

Fecha:

Equipo:

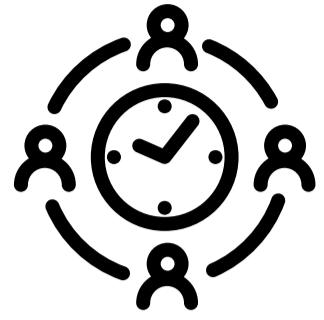
definir

ANTES

DURANTE

DESPUÉS

ETAPAS



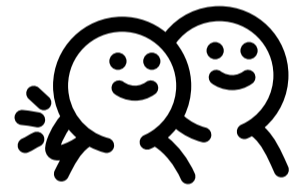
En clave temporal, defina las etapas o momentos que transcurren durante la experiencia. Sea específico.

ACCIONES DEL USUARIO



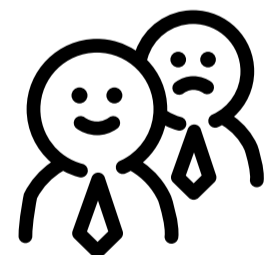
En cada etapa, ¿Cuáles son las acciones del usuario? ¿Qué hace? Sea preciso.

PUNTOS DE CONTACTO



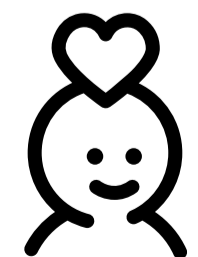
¿En qué momento se pone en contacto, el usuario, con la actual solución? y, ¿Cómo se produce dicho contacto?

ESTATUS EMOCIONAL



¿Cómo se siente el usuario en ese momento de interacción? Dibuje el estado emocional y anote la motivación o causa que lo justifica y explica.

NECESIDADES IDENTIFICADAS



A partir de los patrones encontrados, ¿Qué necesidades se identifica? (es la necesidad surgida de la experiencia valorada)

observar

identificar