

Customer Journey Map

Se trata de la descripción del viaje de un usuario mediante la visualización de los diferentes momentos representado en un Antes / Durante / Después en base al objetivo de nuestro usuario.

Su objetivo es visualizar y comprender el viaje del usuario en base a tu temática para hallar los puntos de acción en tu modelización.

Modo de uso

- 1** Coloca las acciones del usuario en base a su objetivo.
- 2** Pon los puntos de contacto que tiene en su forma de adquirir, usar y emplear una solución semejante a la tuya, o bien la solución que hasta ahora existe.
- 3** Describe lo que está pasando y cómo se siente en los momentos de compra, uso, etc. (Antes de usar tu producto o servicio; Durante el proceso de uso o venta; Después del proceso uso o de postventa).
- 4** Valora emocionalmente ese momento.

CUSTOMER JOURNEY MAP.EXPLORAR

PROYECTO

FECHA

DISEÑADO POR

VERSIÓN

	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
ACCIONES DEL USUARIO	1		
Puntos de contacto	2		
¿Qué está pasando? ¿Qué está sintiendo?	3		
<div><div>😊</div><div>4</div><div>☹️</div></div>			