






Customer Journey Map. Construir

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.

El objetivo de repetir esta herramienta en esta etapa del proyecto es descubrir cómo debería ser o cómo nos gustaría que fuera nuestro producto o servicio para que al cliente le proporcione una experiencia memorable.

Modo de uso

-  Coloca las acciones del usuario en base a su objetivo.
-  Pon los puntos de contacto que tiene contigo (la empresa). Verbalízalos según tus ideas de relación o servicio.
-  Describe lo que debería pasar y cómo quieres que se sienta.
-  Describe lo que debería pasar y cómo quieres que se sienta.
-  Reflexiona si se cumplirán las expectativas que quieres en base a cómo se relaciona contigo. Sobre ello adecua o repiénsalos, pudiendo mejorarlos y buscando la coherencia del modelo.

CUSTOMER JOURNEY MAP.CONSTRUIR

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>			