

CUSTOMER JOURNEY MAP.

	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
ACCIONES DEL USUARIO			
Puntos de contacto			
¿Qué está pasando? ¿Qué está sintiendo?			
			
			

¿Qué es?

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.

Modo uso

En base a lo que creemos, ponemos en cada bloque las acciones que ocurren, enumerándolas para poder entender más tarde cuáles han sido positivas y cuáles negativas.

Objetivo

Visualizar y comprender el viaje de nuestro usuario en base a nuestra temática para hallar los puntos de dolor.



GENERALITAT
VALENCIANA

IVACE
INICIATIVA VALENCIANA DE
CENTROS DE INVESTIGACIÓN



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

CEEI
COMUNIDAD
VALENCIANA

*Proyecto cofinanciado por los fondos FEDER, dentro del Programa Operativo FEDER de la Comunidad Valenciana 2014-2020

| Copyright © 2017 *Pensadores de Ideas S.L.* y / o sus afiliados. Todos los derechos reservados

ThinkersG®

CUSTOMER JOURNEY MAP. Uso.

	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
ACCIONES DEL USUARIO	1		
Puntos de contacto	2		
¿Qué está pasando? ¿Qué está sintiendo?	3		1. Coloca las acciones del usuario en base a su objetivo. 2. Pon los puntos de contacto que tiene contigo (la empresa). 3. Describe lo que está pasando y cómo se siente". 4. Valora emocionalmente ese momento.
 	4		