

CUSTOMER JOURNEY

Etapas de la experiencia	Conciencia y Descubrimiento ¿Qué busca resolver el usuario? ¿Dónde busca?	Consideración y Primer contacto ¿Cómo nos descubre? ¿Cómo el primer contacto?	Decisión ¿Qué lo hace quedarse y decidirse por nosotros?	Servicio ¿Qué hace que el usuario se sienta seguro de su decisión?	Post-Servicio y fidelización ¿Qué les gustó? ¿Cómo damos seguimiento? ¿Porqué vuelven?
Objetivos ¿Qué busca resolver o lograr el usuario?	busca llamar la atención por medio de sus arreglos.	Busca hacerte sentir bien desde el primer contacto.	Atención al cliente y la forma en la que te tratan.	La porción que sirven por cada platillo.	Busca que pases una buen momento y que vuelvas pronto.
Acciones ¿Qué hace el usuario en el proceso?	tratarte de buena manera para que te sientas cómodo.	Saludarte y llevarte a alguna mesa que el que te puedas sentir cómodo.	El proceso de atención es rápido y amable.	Acomodarte los platillos.	Busca que por medio de su servicio regreses pronto.
Puntos de Contacto ¿De qué manera interactúan con el servicio?	Te tratan con amabilidad y te prestan atención todo e tiempo.	Te da la bienvenida y luego te pasan la carta.	Me gusta el servicio y la forma de despedirse de ti.	La simple forma de atenderte y en la que interactuan.	Busca que se vuelva por medio de la atención y los arreglos de la cafetería.
Experiencia del usuario ¿Cómo se siente el usuario con cada interacción?	Buscan tener profesionalidad para atender y hacerte sentir cómodo y que ellos también se sientan de la misma manera.	Buscan sentirse confiados al atender, quizás por que los capacitan.	La comodidad del equipo que atiende.	La forma de expresarte por parte del equipo de la cafetería.	Se da seguimiento captando a su publico por medio del equipo que atiende.
Pains & Gains ¿Qué fricciones hay con el usuario?¿Qué disfruta?	Busca hacerte sentir bien y sobre todo valorado.	Se siente cómodo estar al pendiente de alguien por si se requiere alguna cosa más.	La forma de dialogar del equipo trabajador.	Puede que disfrute del trabajo o el sueldo que se le brinda.	Vuelven por la comodidad que se siente.
Soluciones ¿Cómo se podría mejorar la interacción?	Incluyendo más promociones.	Promoción por redes sociales.	Quizás la música.	Quizás agregando un plus a las porciones.	Capacitando aún más.