

CUSTOMER JOURNEY

CAFETERÍA DIVINO CIELO

FERNANDO AQUINO

THANIA GUILLÉN

MARCELA SOLÍS

Etapas de la experiencia	Conciencia y Descubrimiento	Consideración y Primer contacto	Decisión	Servicio	Post-Servicio y fidelización
Objetivos ¿Qué busca resolver o lograr el usuario?	¿Qué busca resolver el usuario? ¿Dónde busca? Tomar algo caliente. Un lugar para relajarse/trabajar	¿Cómo nos descubre? ¿Cómo el primer contacto? Tener diferentes opciones de cafeterías a las cuales ir.	¿Qué lo hace quedarse y decidirse por nosotros? El cliente decide visitar la cafetería	¿Qué hace que el usuario se sienta seguro de su decisión? Disfrutar de una bebida o alimento rico y de calidad, al mismo tiempo que se recibe una buena atención.	¿Qué les gustó? ¿Cómo damos seguimiento? ¿Porqué vuelven? Le gusta la calidad, limpieza y atención recibida. Considerar encuestas de satisfacción y/o promociones.
Acciones ¿Qué hace el usuario en el proceso?	Buscar un lugar cerca o adecuado a sus necesidades	Buscar cafeterías en la calle, en las redes sociales o en internet.	Elige la cafetería basada en reseñas, menús y el ambiente percibido. Considera la ubicación y el horario.	Percibe la calidad del alimento o bebida y también la actitud con la que lo tratan.	Deja una reseña en redes sociales, pagina web destacando los aspectos positivas
Puntos de Contacto ¿De qué manera interactúan con el servicio?	Reseñas en línea. Páginas web o redes sociales. Menú en línea o promociones	Entran a la cafetería para ordenar algo para comer o tomar.	Página web con dirección y horario. Aplicaciones de mapas y navegación.	El cliente habla con el colaborador que toma nota de su pedido en la mesa.	Suscribiéndose a la lista de correo de la cafetería para recibir ofertas y novedades
Experiencia del usuario ¿Cómo se siente el usuario con cada interacción?	Es agradable, ya que ve publicaciones y ofertas que le llaman la atención	Se recibe lo que se pidió para disfrutar de una buena bebida o comida	Busca emoción y una buena experiencia con base a lo que escucha y observa.	Se siente cómodo y comprendido por la forma en como le hacen llegar su pedido y como le hablan.	Lealtad y satisfacción, su experiencia positiva lo motiva a compartirla y visitar de manera recurrente
Pains & Gains ¿Qué fricciones hay con el usuario? ¿Qué disfruta?	Disfruta tener buena interacción con la página web. Le desagrada recibir atención lenta mediante redes sociales y página web para dudas.	Una buena atención que cause una gran impresión en la primera visita	Tener una buena experiencia y cumplir con sus expectativas	Le agrada tener una rápida atención de parte de los meseros y el ambiente que tiene a su alrededor en lo que espera la orden.	Que ofrecen un excelente producto y servicio de alta calidad, lo que aumenta su disposición de volver
Soluciones ¿Cómo se podría mejorar la interacción?	Automatizar la respuesta en redes y página web mediante chatbots	Dando un servicio excelente y atento al cliente, y estando dispuesto a tomar en cuenta sus gustos y opiniones.	Ofreciendo un buen servicio para cumplir con las expectativas del cliente hacia la marca.	Brindar revistas, libros o juegos de su interés mientras el cliente espera su orden.	Fidelización con recompensas, atención personalizada, detalles y promociones especiales.

DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS