

# Cafeteria Customer Journey

<b>ETAPAS DE LA EXPERIENCIA</b>	<b>Conciencia y Descubrimiento</b>	<b>Consideración y Primer contacto</b>	<b>Decisión</b>	<b>Servicio</b>	<b>Post-Servicio y fidelización</b>
	<i>¿Qué busca resolver el usuario? ¿Dónde busca?</i>	<i>¿Cómo nos descubre? ¿Cómo el primer contacto?</i>	<i>¿Qué lo hace quedarse y decidirse por nosotros?</i>	<i>¿Qué hace que el usuario se sienta seguro de su decisión?</i>	<i>¿Qué les gustó? ¿Cómo damos seguimiento? ¿Porqué vuelven?</i>
<b>Objetivos</b> <i>¿Qué busca resolver o lograr el usuario?</i>	Buscar un lugar para tomar café y relajarse	Evaluar opciones de cafeterías en la zona	Elegir una cafetería que se ajuste a sus necesidades	Disfrutar de una buena taza de café en un ambiente agradable	Recordar la experiencia y decidir si volver o recomendarla.
<b>Acciones</b> <i>¿Qué hace el usuario en el proceso?</i>	Busca en internet, pregunta a sus amigos y busca en redes sociales	Visita el sitio web o redes sociales de la cafetería, lee reseñas	Compara menús, precios y ubicaciones	Hace un pedido, interactúa con el personal o el tiempo de entrega	Deja una reseña, sigue en redes sociales, se une a programas de lealtad.
<b>Puntos de Contacto</b> <i>¿De qué manera interactúan con el servicio?</i>	Anuncios en redes sociales, motores de búsqueda, recomendaciones.	Página web, redes sociales, reseñas en línea.	Menú online, ubicación en Google Maps, aplicaciones de reseñas	Interacción con baristas, ambiente del local, experiencia al ordenar a domicilio	Encuestas de satisfacción, newsletters, promociones.
<b>Experiencia del usuario</b> <i>¿Cómo se siente el usuario con cada interacción?</i>	Curiosidad y expectativa	Evaluación y anticipación. prevee si es de su agrado	Decisión basada en confianza y preferencias	Satisfacción por la calidad del servicio y del producto, personalizar la experiencia	Satisfacción continua
<b>Pains &amp; Gains</b> <i>¿Qué fricciones hay con el usuario? ¿Qué disfruta?</i>	Puede no encontrar información clara no es de su agrado, demasiadas opciones	Dificultad para decidir, información insuficiente	Incertidumbre sobre la elección, preocupaciones sobre la calidad.	Posibles errores en el pedido, tiempo de espera, mal servicio de personal.	Puede olvidar la cafetería, ofertas insuficientes de fidelización
<b>Soluciones</b> <i>¿Cómo se podría mejorar la interacción?</i>	Mejorar SEO y presencia en redes, ofrecer información clara y atractiva.	Responder rápidamente en redes, tener un sitio web informativo, incentivar a clientes a compartir su experiencia	Ofrecer menús detallados agregar imágenes de cómo se ven, promociones claras	Capacitar bien al personal, mantener altos estándares de calidad y procesos eficientes	Programas de lealtad, ofertas personalizadas, comunicación continua