

CUSTOMER JOURNEY

The Italian Coffee Company

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?	Un cliente se da cuenta que necesita salir con sus amigos a platicar.	Investiga más sobre la cafetería y considera visitarla.	Decide visitar la cafetería.	Disfrutar de la experiencia en la cafetería.	Reflexiona sobre su experiencia y decide si volverá.
Acciones ¿Qué hace el usuario en el proceso?	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales Publicidad online Recomendaciones de amigos o familiares 	Lee reseñas y calificaciones en Google, Yelp, TripAdvisor y mira publicaciones y fotos en redes sociales.	<ul style="list-style-type: none"> Elige un día y hora para visitar la cafetería. Verifica la ubicación y el horario de apertura. 	<ul style="list-style-type: none"> Llega a la cafetería y hace su pedido. Interactúa con el personal y consume su pedido. 	Publica una reseña o foto en redes sociales.
Puntos de Contacto ¿De qué manera interactúan con el servicio?	<ul style="list-style-type: none"> Se comunican por medio de Redes Sociales como Instagram Dm Via WhatsApp 	Reseñas online	Google Maps para la ubicación y horario.	Personal de la cafetería.	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción. Redes sociales.
Experiencia del usuario ¿Cómo se siente el usuario con cada interacción?	<ul style="list-style-type: none"> Se siente curioso y emocionado por encontrar un nuevo lugar para socializar. 	Siente expectativa y emoción al ver buenas reseñas y fotos atractivas.	Siente seguridad y entusiasmo por visitar un nuevo lugar.	Siente satisfacción y comodidad por el buen servicio y ambiente agradable.	Siente satisfacción y lealtad.
Pains & Gains ¿Qué fricciones hay con el usuario? ¿Qué disfruta?	<p>Pains: Puede sentirse disgustado por la ubicación</p> <p>Gains: Encuentra una cafetería que se ve interesante y acogedora.</p>	<p>Pains: Puede encontrar información inconsistente o escasa.</p> <p>Gains: Encuentra buenas reseñas y fotos atractivas que lo motivan a visitar.</p>	<p>Pains: Puede preocuparse por la disponibilidad de asientos o el tiempo de espera.</p> <p>Gains: Encuentra la ubicación fácilmente y confirma que está abierto.</p>	<p>Pains: Posible tiempo de espera.</p> <p>Gains: Recibe un servicio amable y un producto de calidad.</p>	<p>Pains: Puede olvidarse de la experiencia si no hay seguimiento.</p> <p>Gains: Recibe beneficios de programas de fidelización y se siente valorado.</p>
Soluciones ¿Cómo se podría mejorar la interacción?	<ul style="list-style-type: none"> Publicaciones atractivas en redes sociales. Publicidad dirigida y efectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar reseñas positivas. Mantener las redes sociales activas y atractivas. 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer reservas online. Proveer información clara sobre horarios y ubicación. 	Mantener consistencia en la calidad de los productos.	<ul style="list-style-type: none"> Enviar encuestas de satisfacción. Ofrecer programas de fidelización atractivos. Mantener comunicación constante con los clientes.