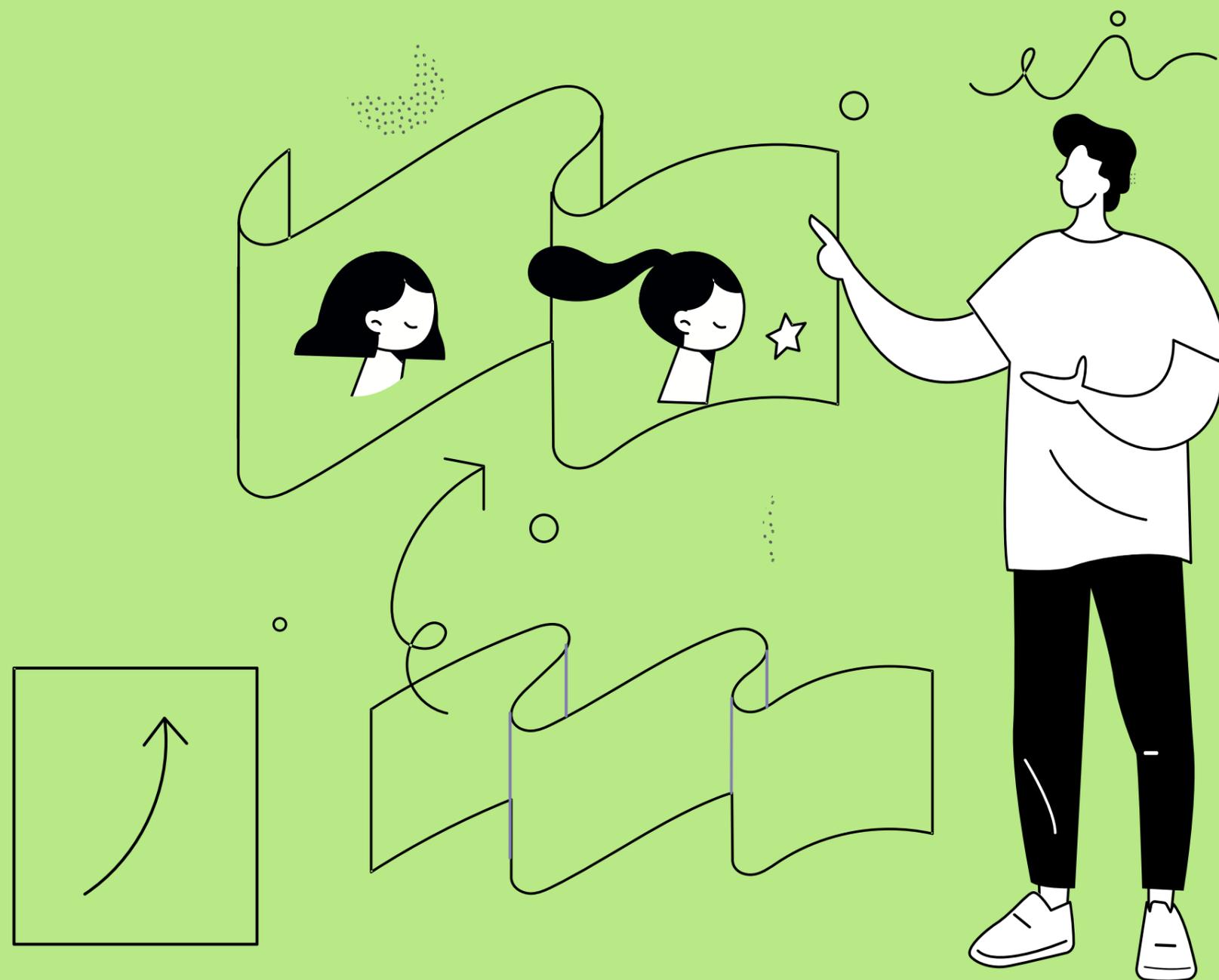


Empatizar y sintetizar

# Journey



# Customer journey



Foto

## Descripción de nuestro usuario

Nombre, edad, estudios, profesión ...

**Objetivos del usuario** Tareas que realiza el usuario cronológicamente durante el paso por nuestra marca

**Puntos de contacto** Google, redes sociales, blogs, revistas ... donde el usuario entra en contacto en nuestra marca

**Emociones del usuario** Clasifica las emociones que siente en cada uno de los momentos

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Problemas para ejecutar las tareas** Describe las tareas que realiza el usuario y sus principales puntos de dolor

**Hallazgos** Cita aquellos descubrimientos y posibles soluciones.

## Empatizar y sintetizar

# Journey

El journey se debe realizar sobre el perfil que queremos trabajar, es una herramienta que ayuda a comprender el paso del usuario por nuestra marca; qué siente, qué problemas tiene, puntos de contacto, elementos que le parecen atractivos o le gustan de nuestro producto o servicio.

 40 - 60 min

### CONTINUAR CON ESTAS ACTIVIDADES:

Entrevista 1:1  
Mapa de empatía

### CONSEJO

Hay que tener muy claro sobre que perfil vamos a enfocar el ejercicio.

 Foto  Descripción de nuestro usuario Nombre, edad, estudios, profesión ...	<b>Objetivos del usuario</b> Tareas que realiza el usuario cronológicamente durante el paso por nuestra marca Buscar en internet las diferentes ofertas de viajes organizados
	<b>Puntos de contacto</b> Google, redes sociales, blogs, revistas ... donde el usuario entra en contacto en nuestra marca Google
	<b>Emociones del usuario</b> Clasifica las emociones que siente en cada uno de los momentos Se siente abrumad@ todas las páginas le parecen igual
	<b>Problemas para ejecutar las tareas</b> Describe las tareas que realiza el usuario y sus principales puntos de dolor Nuestra página no está bien posicionada
	<b>Hallazgos</b> Cita aquellos descubrimientos y posibles soluciones. Deberíamos hacer campañas SEM y mejora nuestro SEO

(\*) Ejemplo de un sitio web que ofrece paquetes de viajes