



CUSTOMER JOURNEY MAP

- Definición del Customer Journey Map y cuándo usarlo
- Preparación de los datos, materiales y personas involucradas.
- Componentes del Customer Journey Map
- Creación del Template

¿QUÉ ES EL CUSTOMER JOURNEY MAP?

Es la representación visual del proceso de un cliente desde que tiene una idea de compra hasta que la realiza.

Representa la serie de puntos de contacto (touchpoints) y sentimientos que los clientes tienen hacia nuestro producto o Servicio.





OBJETIVOS

- Facilitar el mutuo entendimiento
- Identificar GAPS en la experiencia del cliente CX
- Explorar oportunidades



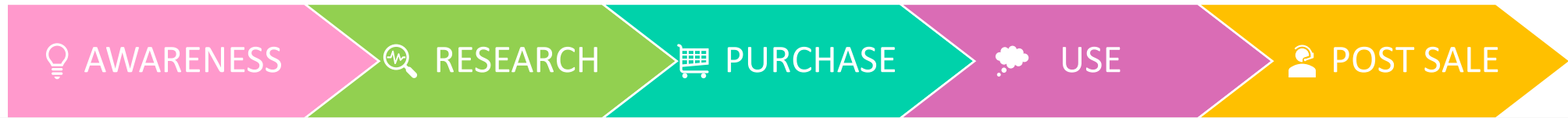
CONSTRUIR PRODUCTOS QUE LOS CLIENTES AMEN



We want your feedback!

Customer Journey Map

NIVEL GENERAL



NIVEL DE DETALLE

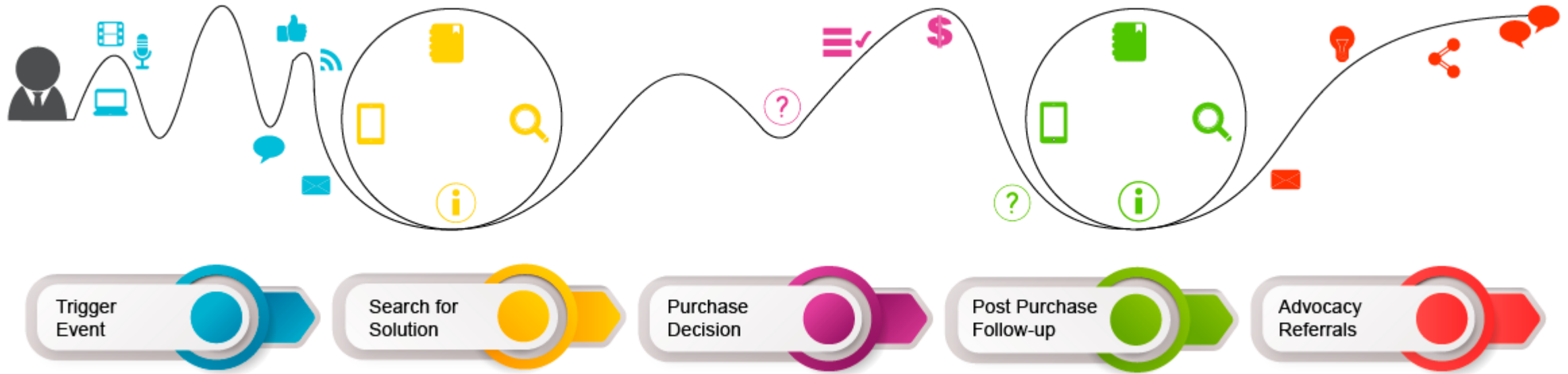


ejemplo

ACCIONES

- Búsqueda en Amazon
- Leer Reviews
- Preguntar a los amigos
- Comparar precios con otros sites
- Agregar a lista de productos deseados
- ...

El CX map es ideal para empezar a identificar las expectativas, problemas y frustraciones que viven los usuarios de vuestro reto en todas las fases de interacción con el producto o servicio.



AWARENESS

RESEARCH

PURCHASE

USE

POST-SALE



	AWARENESS	RESEARCH	PURCHASE	USE	POST-SALE
OBJETIVOS					
ACCIONES					
STORYBOARD					
PUNTOS DE CONTACTO					
CANALES					
PENSAMIENTOS					
EMOCIONES					
IDEAS Y MEJORAS					



ANTES DE COMENZAR

- ☑ Identifica a tu Buyer Persona
- ☑ Haz una búsqueda de información
- ☑ Reúne a los miembros del equipo responsables de cada fase
- ☑ Diseña el Customer Journey Map

IDENTIFICA A TU BUYER PERSONA

Este término se refiere al prototipo de cliente ideal propio de un segmento de población concreto.



Beatriz

Antecedentes

- SM Strategist
- Casada

Intereses

- Viajes de trabajo
- Servicios de marketing y publicidad

Demografía

- Mujer
- 32 años
- 36000 € anuales

Objetivos

Crear su propia agencia de marketing

Retos y preocupaciones

- Quedarse estancada en su puesto
- Compatibilizar el empleo y la vida familiar

Pasatiempos

- Películas online
- Hogar, decoración, moda
- Teatro y cocina
- Comunidades online y redes sociales





Realiza una búsqueda de información



detractors

40

11.6%

passives

93

26.9%

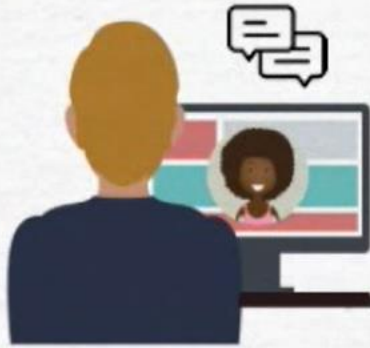
promoters

212

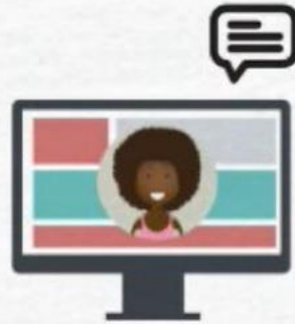
61.5%



MODERATED



UNMODERATED



CONTEXTUAL



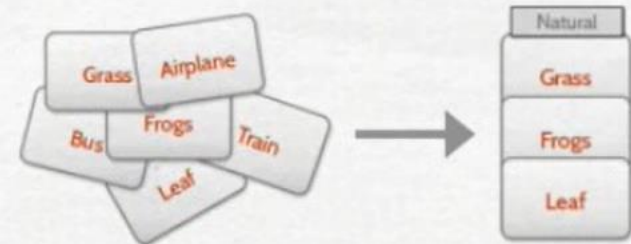
SURVEY



DIARY



SORTING



REUNE A TU EQUIPO DE TRABAJO



OPERACIONES



MARKETING



PRODUCCIÓN



FINANZAS



VENTAS



TECNOLOGÍA

Diseña el Customer Journey Map



Canva

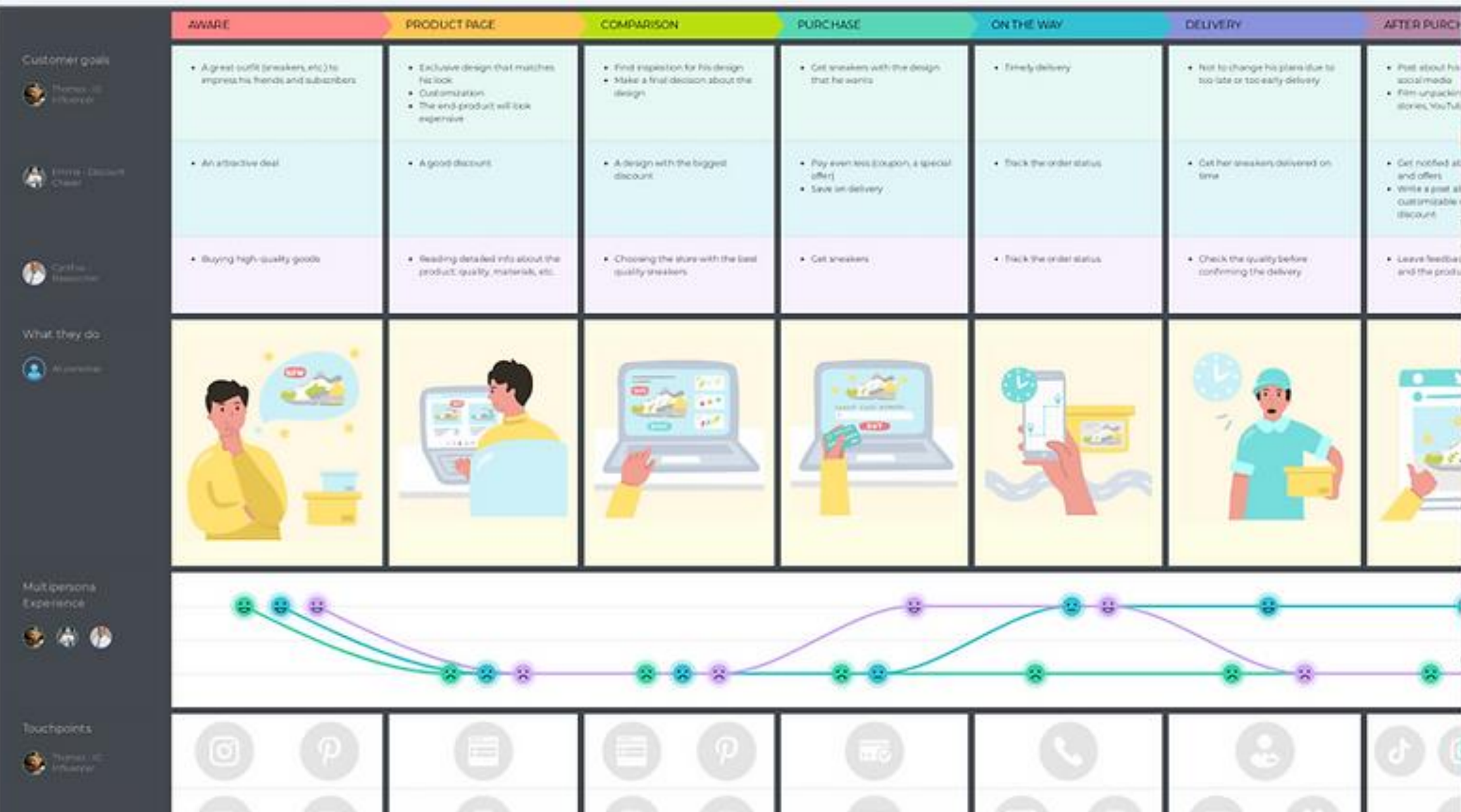
<https://www.canva.com/create/comic-strips/>

El software **Uxpressia** permite crear el mapa fácilmente. Se ingresa con las credenciales de UPC.

Respecto del **Storyboard**, lo pueden hacer con **Canva**.

UXPRESSIA

<https://uxpressia.com/customer-journey-map-online-tool>









place nearby

knows some place

has



STAGES	AWARENESS	RESEARCH	COMPARISON	PURCHASE	USE	RETENTION
SITUATIONS & ACTIVITIES	Seeing a neighbour's Volvo	Car magazine Volvo Facebook Group				
NEEDS		Safety Ratings Crash Tests	Stability Control Lane Keeping ABS Brakes			
CUSTOMER EXPERIENCE						
TOUCH-POINTS			● Organise Test-Drive			
INTERNAL PROCESSES		Place Magazine Ads Monitor Facebook Groups				
IT SYSTEMS			Online Test-Drive Booking Systems			
SUPPLIERS		Advertising Agency				
METRICS & KPIs		Respond in Facebook groups within 2 hours	Convert 50% of test-drives to qualified leads			

JOURNEY MAP

ONSTAGE

BACKSTAGE

REFERENCIAS

<https://uxpressia.com/customer-journey-map-online-tool>

<https://www.servicedesignshow.com/customer-journey/templates-and-examples/>

<https://viniloblog.com/4-mejores-herramientas-gratis-crear-comics/>

<https://www.canva.com/create/comic-strips/>

<https://www.storyboardthat.com/account/logon?ReturnUrl=%2Fteacher-edition%2Fcreate-my-first-storyboard>