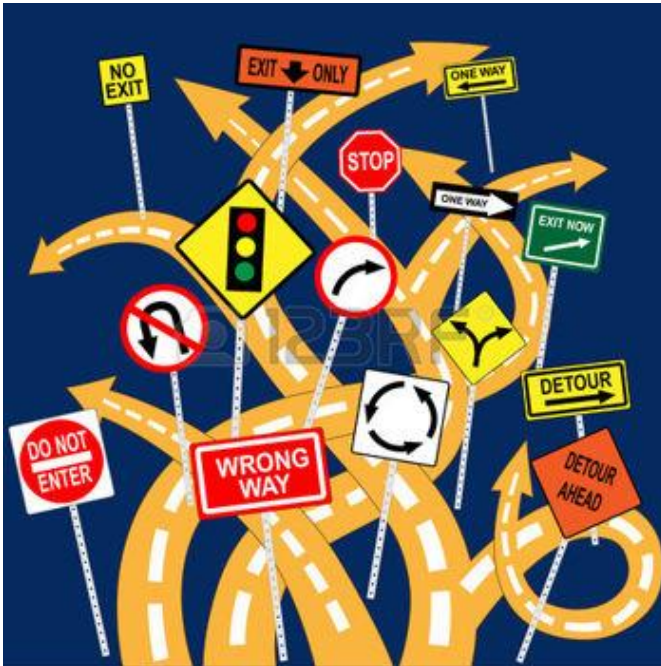




# Customer Journey Map

# CUSTOMER JOURNEY MAP / MAPA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE



Se trata de un diagrama que muestra los pasos detallados que sigue el cliente al relacionarse con la empresa (a través de un servicio, producto u otro).

# IMPORTANCIA

Identifica cómo se relaciona y sobre todo cómo se siente el cliente.



Porque como personas lo que recordamos son las emociones, la visión subjetiva de cómo nos han hecho sentir y no la parte objetiva.

# USOS

**Entender y  
rediseñar la  
experiencia  
de nuestros  
clientes.**

**Alinear la  
visión  
externa y la  
interna.**

**Diseñar los  
embudos  
de relación  
con el  
cliente.**



# ¿CÓMO DISEÑAR UN CUSTOMER JOURNEY MAP?

1. Identificar al “cliente”
2. Comprender las fases de la relación
3. Identificar sus motivaciones y dudas
4. Mapear los puntos de contacto “touchpoints”
5. Evaluar los momentos clave y sus métricas
6. Añadir los procesos internos en nuestra empresa
7. Entender los dolores e identificar las oportunidades



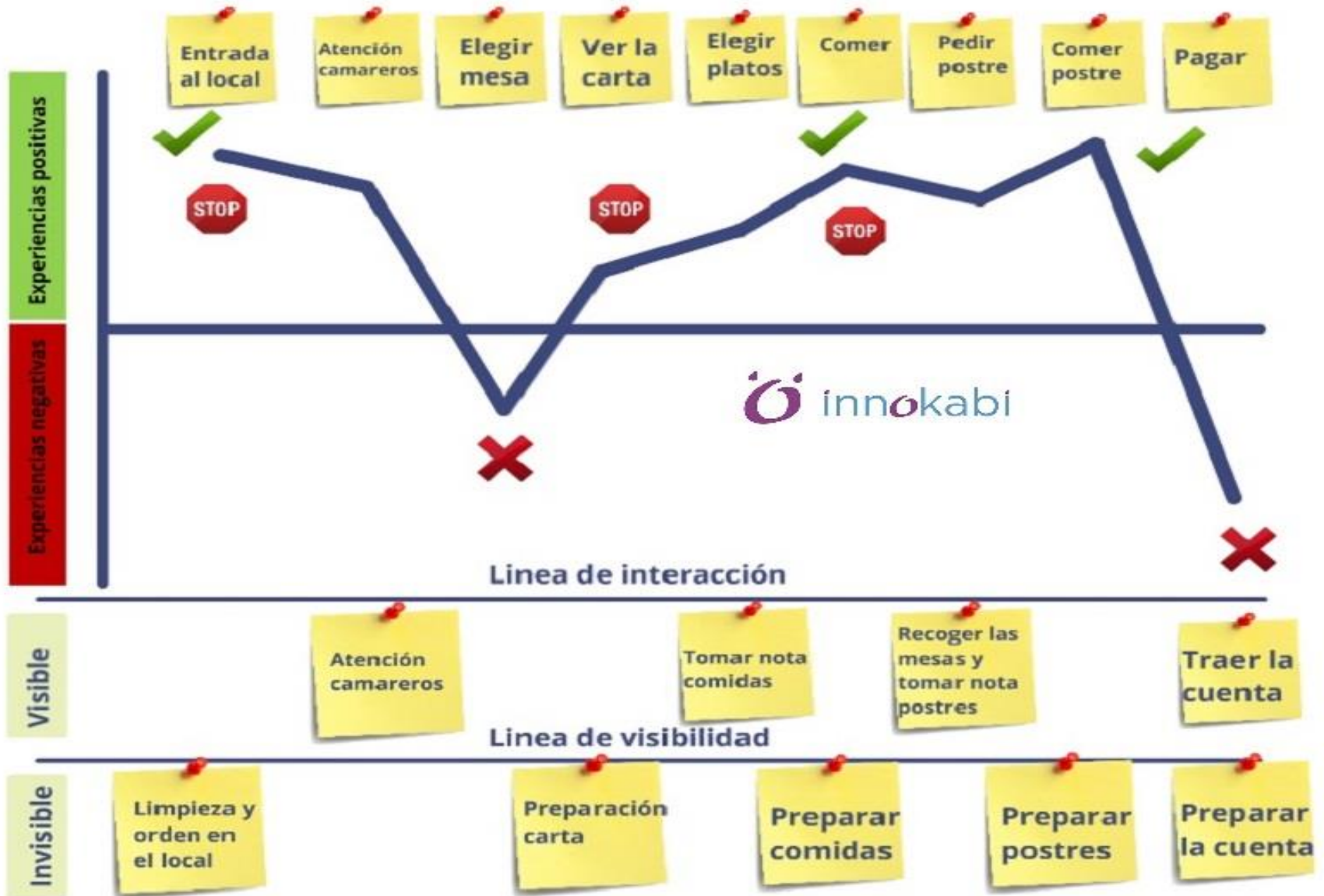
# EJEMPLOS DESARROLLADOS

## Ejemplo: Restaurante










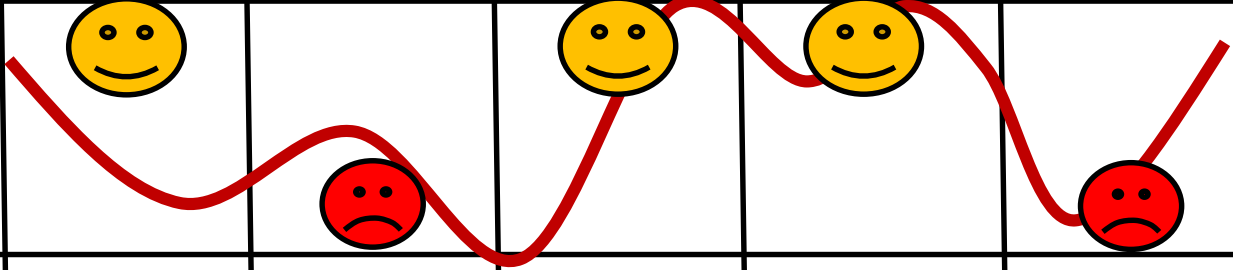
# CENTRO DE EMPRENDIMIENTO



# MODELO:

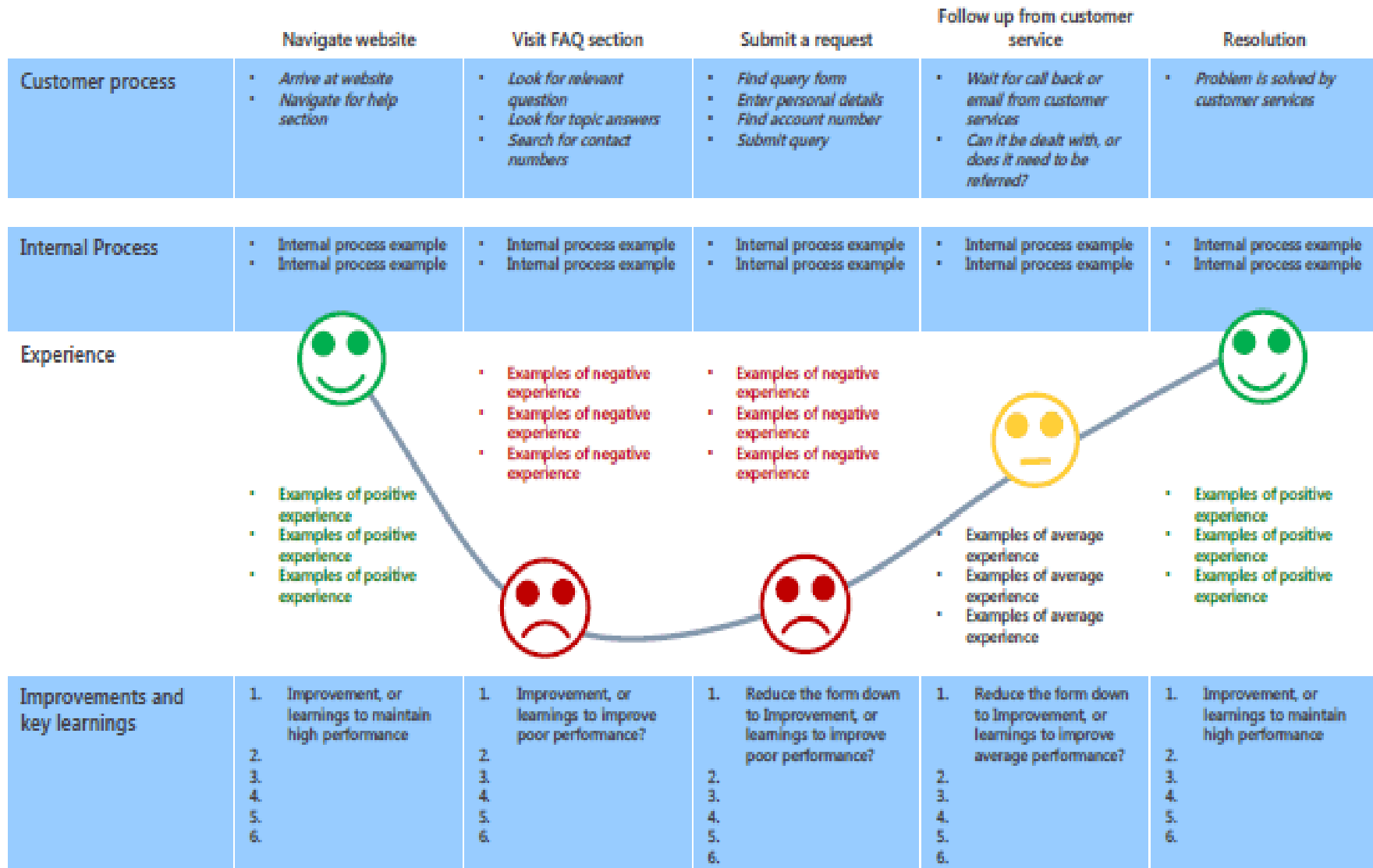
## CUSTOMER JOURNEY MAP: *Proceso de Matricula ULIMA*

ETAPAS FASES					
PROCESOS DEL CLIENTES					
PROCESOS INTERNOS					
EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
ELEMENTOS VISIBLES ELEMENTOS INVISIBLES					

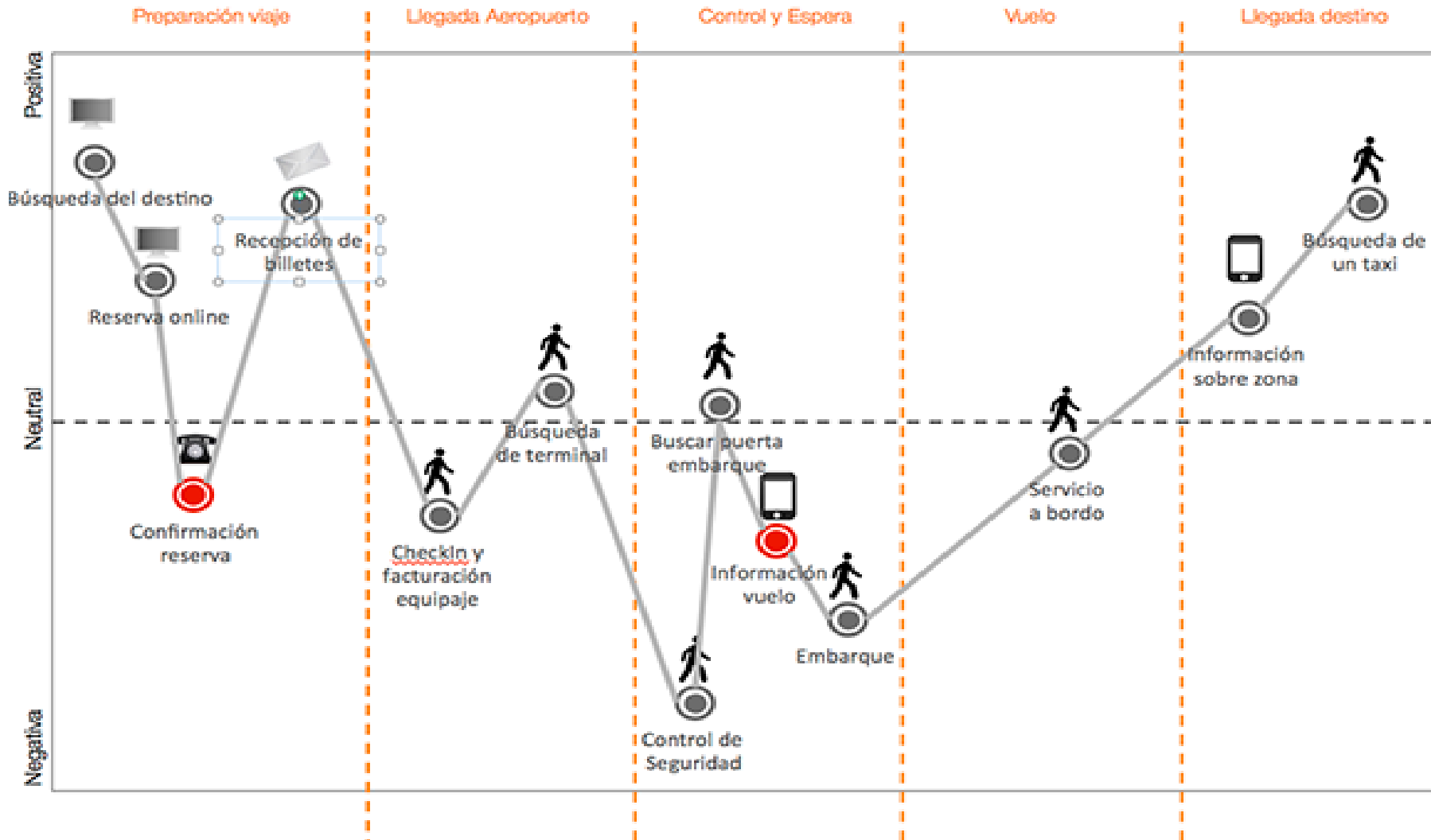




## MODELO: VISITA A PAGINA WEB



## EJEMPLOS DESARROLLADOS



# Taller: Customer Journey Map

- Trabajo grupal con tema definido
- Materiales: papelógrafos, plumones, post its, masking tape.
- Pasos a seguir:
  1. Revisar su Emphaty Map
  2. Elaborar el Customer Journey Map siguiendo todos los paso estudiados. Seguir el formato.
  3. Pitches de 3 minutos por grupo