



# Emphaty Map / Customer Journey Map

Eduardo Nue /  
Miguel Malnati

OFICINA DE  
**EMPRENDIMIENTO**  
UNIVERSIDAD DE LIMA

# MENTAL WARM UP



Es una técnica que ayuda  
conocer a futuros clientes.



Nos ayuda a mejorar nuestra oferta y a  
distinguirnos de la competencia.

*¿Qué es lo que*

## **PIENSAN Y SIENTEN?**

Qué cuenta realmente.

Sus mayores preocupaciones y  
aspiraciones.

*¿Qué es lo que*

## **ESCUCHAN?**

Qué dicen las amistades.

Qué dice el jefe.

Qué dicen sus influenciadores.

*¿Qué es lo que*

## **OBSERVAN?**

Su entorno.

Sus amigos.

Qué ofrece el mercado.



*¿Qué es lo que*

## **DICEN Y HACEN?**

Actitud en público.

Apariencia.

Comportamiento frente a los demás.

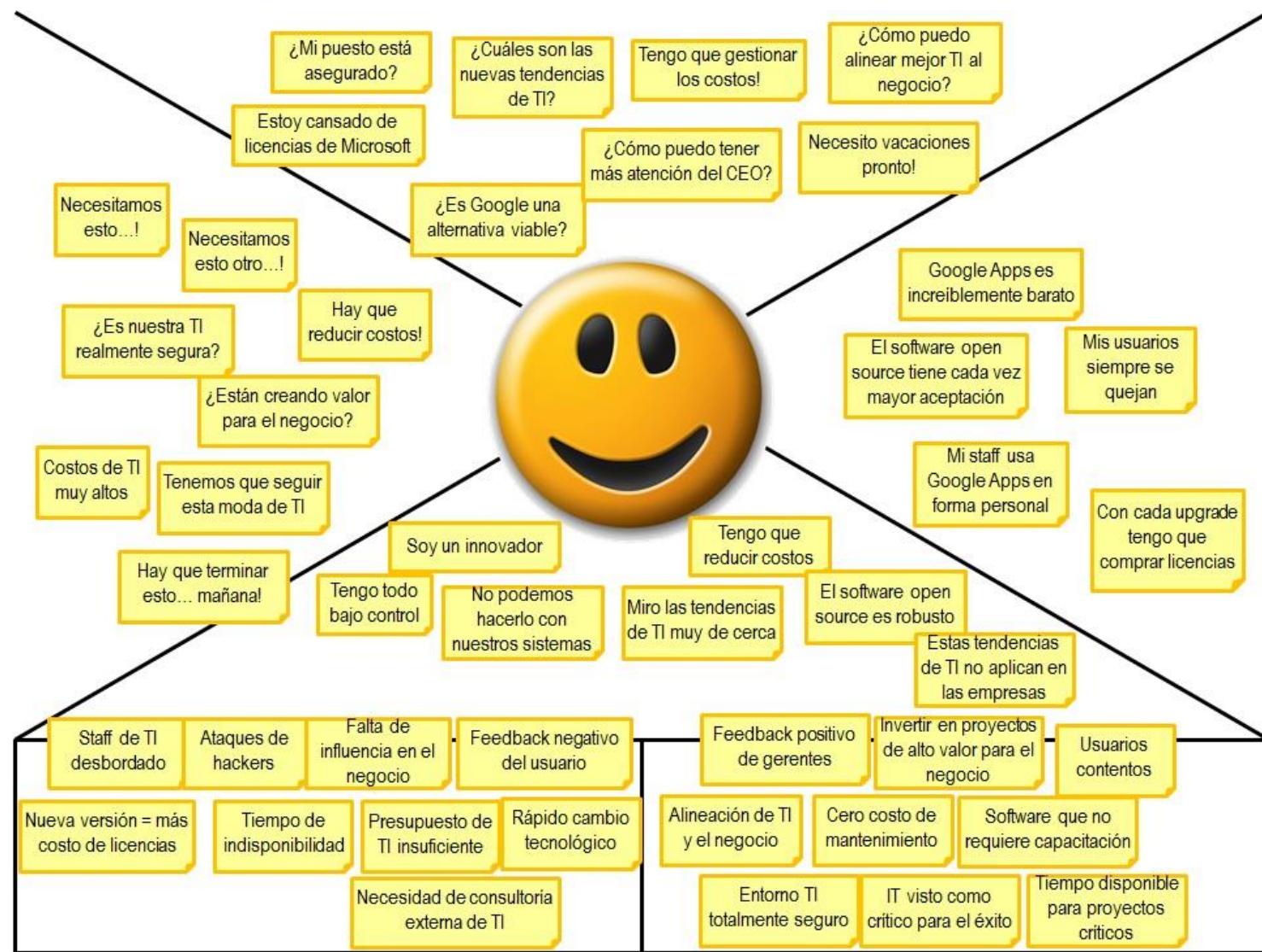
## **ESFUERZOS/DOLOR**

Temores.  
Frustraciones.  
Obstáculos.

## **RESULTADOS/GANAR**

Lo que quiere / Lo que necesita.  
Medidas de éxito.

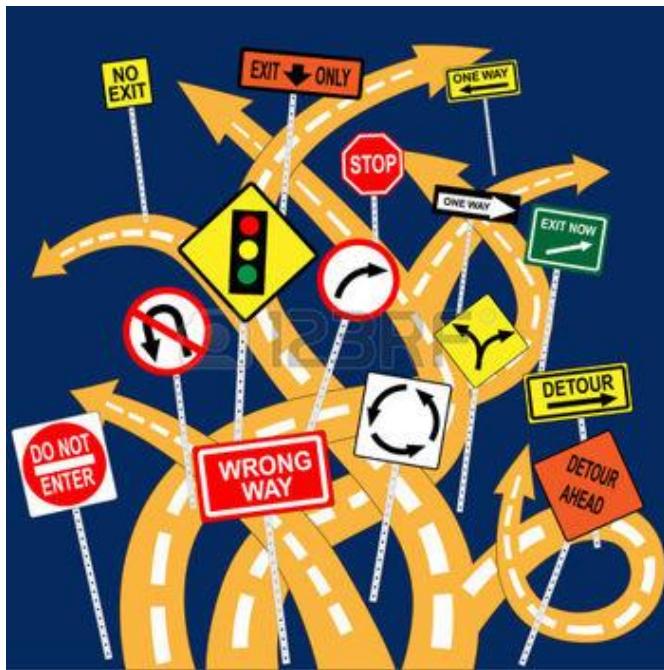
# Resultados Esperados!!!



# Resultados Esperados!!!



# 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.

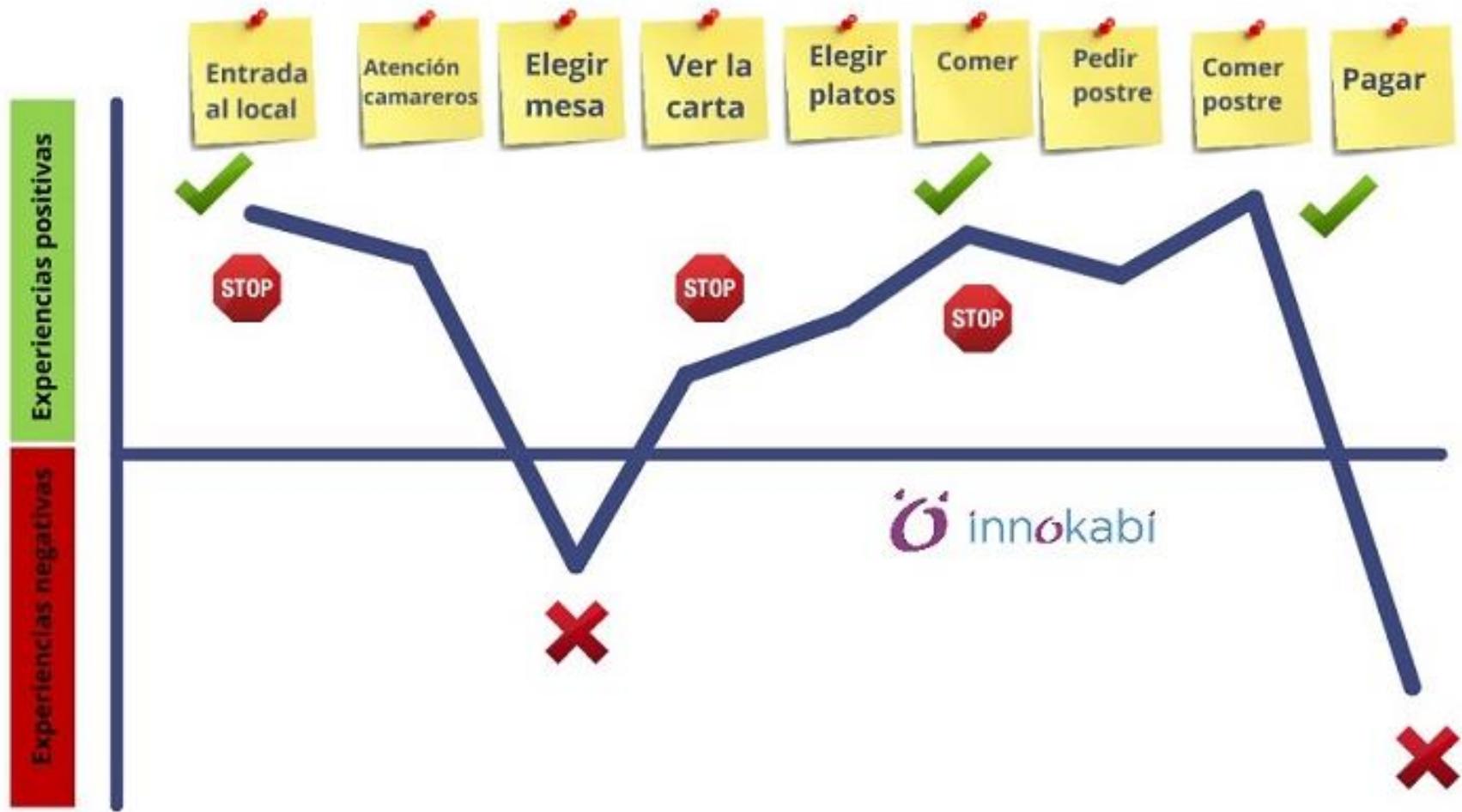
<https://www.youtube.com/watch?v=vJknbFy5nx0>

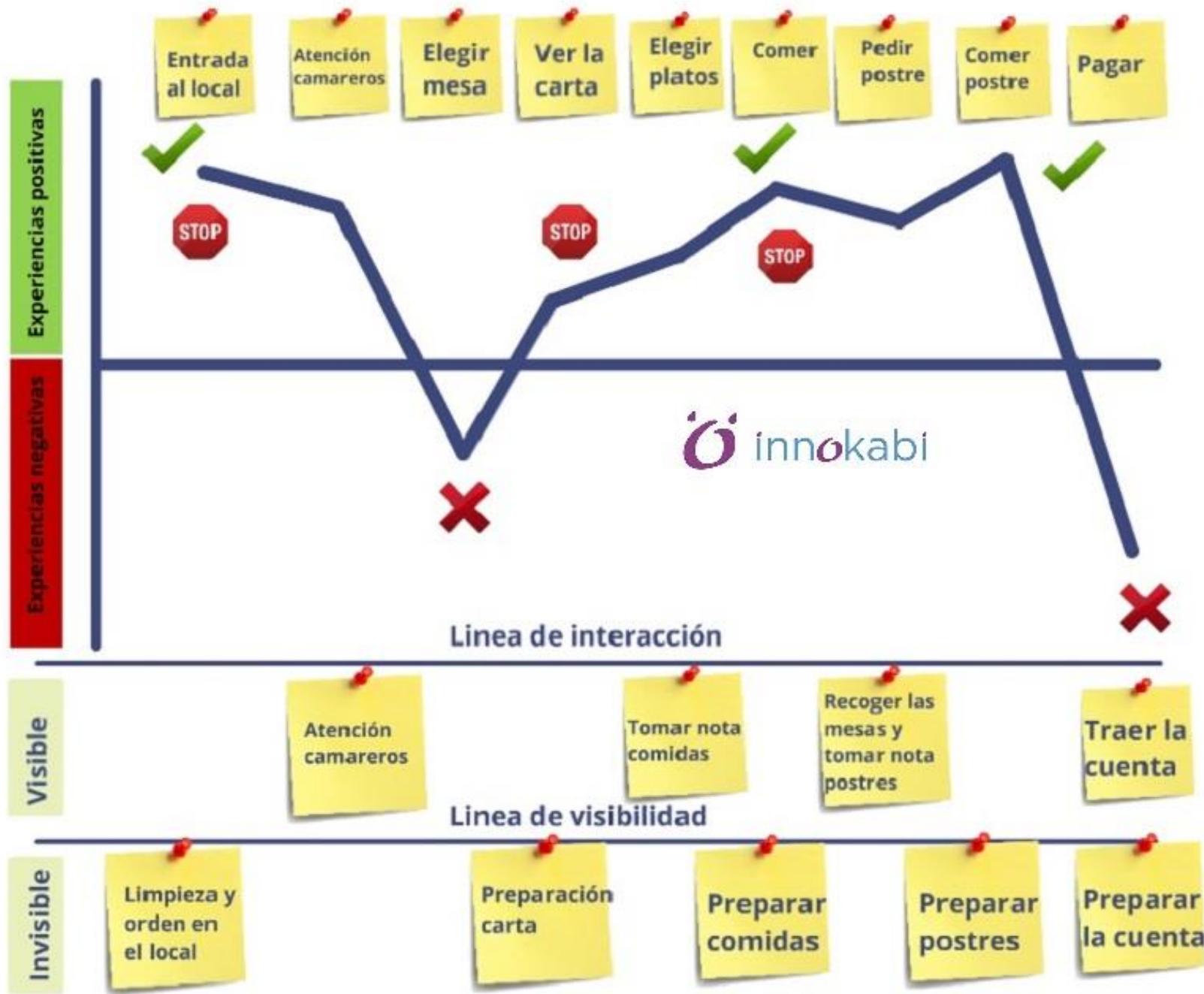
# ¿CÓMO DISEÑAR UN CUSTOMER JOURNEY MAP?

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





# 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

	Navigate website	Visit FAQ section	Submit a request	Follow up from customer service	Resolution
Customer process	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arrive at website</li> <li>Navigate for help section</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Look for relevant question</li> <li>Look for topic answers</li> <li>Search for contact numbers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Find query form</li> <li>Enter personal details</li> <li>Find account number</li> <li>Submit query</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wait for call back or email from customer services</li> <li>Can it be dealt with, or does it need to be referred?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problem is solved by customer services</li> </ul>
Internal Process	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internal process example</li> <li>Internal process example</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internal process example</li> <li>Internal process example</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internal process example</li> <li>Internal process example</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internal process example</li> <li>Internal process example</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internal process example</li> <li>Internal process example</li> </ul>
Experience	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Examples of positive experience</li> <li>Examples of positive experience</li> <li>Examples of positive experience</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examples of negative experience</li> <li>Examples of negative experience</li> <li>Examples of negative experience</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examples of negative experience</li> <li>Examples of negative experience</li> <li>Examples of negative experience</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Examples of average experience</li> <li>Examples of average experience</li> <li>Examples of average experience</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Examples of positive experience</li> <li>Examples of positive experience</li> <li>Examples of positive experience</li> </ul>
Improvements and key learnings	<ol style="list-style-type: none"> <li>Improvement, or learnings to maintain high performance</li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Improvement, or learnings to improve poor performance?</li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reduce the form down to Improvement, or learnings to improve poor performance?</li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reduce the form down to Improvement, or learnings to improve average performance?</li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Improvement, or learnings to maintain high performance</li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> </ol>

# EJEMPLOS DESARROLLADOS

