

Customer Journey Map



ETAPA	ETAPA 1: Descripción y objetivo de esta etapa			ETAPA 2: Descripción y objetivo de esta etapa					ETAPA 3: Descripción y objetivo de esta etapa	
CUSTOMER EXPERIENCE	Momento 1 Objetivo que persigue el cliente en este momento	Momento 2 Objetivo que persigue el cliente en este momento	Momento 3 Objetivo que persigue el cliente en este momento	Momento 4 Objetivo que persigue el cliente en este momento	Momento 5 Objetivo que persigue el cliente en este momento	Momento 6 Objetivo que persigue el cliente en este momento	Momento 7 Objetivo que persigue el cliente en este momento	Momento 8 Objetivo que persigue el cliente en este momento	Momento 9 Objetivo que persigue el cliente en este momento	Momento 10 Objetivo que persigue el cliente en este momento
CANALES	Canal principal Canales secundarios	Canal principal Canales secundarios	Canal principal Canales secundarios	Canal principal Canales secundarios	Canal principal Canales secundarios	Canal principal Canales secundarios	Canal principal Canales secundarios	Canal principal Canales secundarios	Canal principal Canales secundarios	Canal principal Canales secundarios
CUSTOMER FEELING	<p>Sensación</p> <p>Sensación</p> <p>Sensación</p> <p>"Sensación que tiene el cliente en este momento"</p>	<p>Sensación</p> <p>Sensación</p> <p>"Sensación que tiene el cliente en este momento"</p>	<p>Sensación</p> <p>"Sensación que tiene el cliente en este momento"</p>	<p>Sensación</p> <p>"Sensación que tiene el cliente en este momento"</p>	<p>Sensación</p> <p>"Sensación que tiene el cliente en este momento"</p>	<p>Sensación</p> <p>"Sensación que tiene el cliente en este momento"</p>	<p>Sensación</p> <p>"Sensación que tiene el cliente en este momento"</p>	<p>Sensación</p> <p>"Sensación que tiene el cliente en este momento"</p>	<p>Sensación</p> <p>"Sensación que tiene el cliente en este momento"</p>	<p>Sensación</p> <p>"Sensación que tiene el cliente en este momento"</p>

Customer Journey Map | Ejemplo



ETAPA	NECESIDAD Y SELECCIÓN "Me ha saltado el piloto de la gasolina y necesito encontrar una que me pille de camino"			SERVICIO: "Es la primera vez que pongo gasolina y no sé bien cómo hacerlo..."					LLEGADA A DESTINO: "¡No ha ido nada mal! Y ya conozco esta gasolinera para la próxima vez."				
CUSTOMER EXPERIENCE	NECESIDAD Poner gasolina lo antes posible Salta el piloto de la gasolina. Tengo dudas sobre cuánto tiempo puedo estar en reserva.			BÚSQUEDA Encontrar posibles gasolineras cercanas Busco gasolineras cerca de mí.		ELECCIÓN Elegir la gasolinera más adecuada (cercanía, precio, accesibilidad...) Dentro de las cercanas, analizo qué gasolineras son y si me tengo que desviar mucho.		ESPERA Encontrar un surtidor disponible lo antes posible Elegir el surtidor con menos tiempo de espera. Veo si la gasolinera es de autoservicio o me atenderá alguien.	REPOSTAJE Poner gasolina con éxito Me informo de la gasolina que tengo que poner. Introduzco la manguera pero no estoy seguro de estar haciéndolo bien. El panel empieza a moverse.	COMPRA DE OTROS PRODUCTOS Adquirir otros productos que pueda necesitar en el viaje De camino al mostrador veo productos que me apetecen para el viaje. Pregunto a mi pareja si quiere algo también.	PAGO Pagar el importe de la gasolina Me preguntan por el nº de surtidor pero no me fijé. Me indican el importe a abonar. Me ofrecen una tarjeta de puntos.	SALIDA Volver a la misma carretera de la manera más directa posible Compruebo que el depósito está lleno. Analizo la salida para volver a la misma carretera. Me fijo bien para volver a la misma dirección.	PRESUMO Contar a personas cercanas la experiencia Al llegar, cuento a mis amigos que he sabido poner gasolina sin ayuda. Les cuento en qué gasolinera lo he hecho y que me han ofrecido una tarjeta de puntos.
CANALES			Aplicaciones de navegación Google Carteles físicos Referencias	Aplicaciones de navegación Google Carteles Referencias	Vendedor Señalética	Panel del surtidor Vendedor	Vendedor WhatsApp	Vendedor	Aplicaciones de navegación Carteles físicos	Presencial WhatsApp Teléfono			
CUSTOMER FEELING													
"¿Necesito poner gasolina ya? ¿O puedo esperar un poco más?"	"Parece que hay bastantes a poca distancia..."	"Esta suele estar bien de precio y además no me tengo que desviar"	"Siempre me pongo en la cola más larga..."	"¿Lo estaré haciendo bien? Parece que se sale algo de gasolina..."	"Mmm... hacía tiempo que no encontraba estas galletas"	"¿Qué caro es esto de poner gasolina... por lo menos voy acumulando puntos"	"Ya estoy de camino. Ahora a disfrutar del viaje"	"¡Lo he hecho solo y no he tardado nada!. Y ya conozco una gasolinera de camino"					

Customer Journey Map | Plantilla

