

Journey: mapa de experiencia del cliente

Journey: visita a un supermercado



LECHE

Pre



¿Y la leche?

No hay leche
en la nevera



Supermercado

Voy al
supermercado.
Cojo un carro



Durante



Recorro los pasillos

Hay muchos
productos



Leche

Localizo mi
producto



Post



Me llevo la Leche

Pongo mi
elección en mi
carrito



Pago, compruebo
mi ticket y me voy



powered by

El Journey o mapa de experiencia de cliente, es una herramienta que sirve para representar un producto o servicio, interpretando la carga emocional que sentirá el usuario o cliente al utilizarlo: ¿está frustrado, perdido, aburrido, etcétera? Comprender sus emociones nos ayudará a saber cómo mejorar esa experiencia.

Vamos a desarrollar un ejemplo de un *Journey* de un cliente que visita un supermercado:

El cliente ve que no tiene leche en la nevera y decide ir al supermercado. Una vez en el supermercado, busca una cesta para la compra y recorre los pasillos buscando leche. Va a la caja, espera su turno y paga. Al salir, comprueba el recibo.

A través del Journey podemos identificar las dudas y motivaciones que le llevan a comprar un producto u otro, qué marca de leche es la que encuentra primero y por qué la elige. Sobre todo, podemos conseguir que su experiencia mejore. En este caso, podríamos plantearnos cómo facilitar el acceso a las marcas de leche que están colocadas en la parte más alta.

El Journey nos ayuda a no dejarnos fuera aspectos de la solución, hacer una compra rápida en el supermercado, y saca a relucir los puntos débiles de una idea, por ejemplo, tener que recorrer todo el supermercado para encontrar un brick de leche.

También, a partir de la visión de conjunto, reduces la incertidumbre del proceso y evitas el peligro de crear una ilusión de coherencia interna pese a que la idea no tenga sentido.

Después de eso, evaluaremos los puntos de contacto que tenemos con él, es decir, cada vez que el diseño de nuestro servicio toque a nuestro cliente, y llevaremos así la idea al siguiente grado de detalle, para idear cómo mejorar nuestro servicio.