

Customer Journey Map

| | Conciencia /Búsqueda | Consideración | Conversión | Experiencia | Fidelización |
|----------------------|---|--|------------|--|--|
| Acciones del Cliente | ¿Qué hace el cliente? | | | | |
| Pensamientos | ¿Cómo piensa el cliente? | | | | |
| Siente | Que emociones y sentimientos tiene el cliente | | | | |
| Experiencia | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Positive</div> <div>interested, hesitant </div> </div> <hr style="border-top: 1px dashed gray;"/> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Negative</div> <div>curious, excited </div> </div> | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>curious, excited </div> <div>excited </div> </div> | | frustrated  | satisfied, happy  |
| Oportunidades | Cliente Investiga Oportunidad para mi producto o servicio | | | | |
| KPI/Indicadores | Tráfico Web | | | | |

Ejemplo Customer Journey Map

| | Conciencia /Búsqueda | Consideración | Conversión | Experiencia | Fidelización |
|----------------------|---|--|---|---|--|
| Acciones del Cliente | El cliente busca activamente información | El cliente descubre tu servicio o producto | Realiza la compra o contrata el servicio | Realiza pruebas iniciales | Evalúa las opciones para expandir su uso |
| Pensamientos | ¿Cómo piensa el cliente? | Ejemplo: ¿Qué diferencia hay entre el producto 1 y el 2? | Ejemplo: ¿Estoy tomando la decisión correcta al elegir? | Ejemplo: ¿Puedo usar este servicio o producto sin problemas? | Ejemplo: ¿Vale la pena seguir usando este producto o servicio? |
| Siente | Que emociones y sentimientos tiene el cliente | Ejemplo: Esperanza Incertidumbre | Ejemplo: Duda, Confianza | Ejemplo: Alivio, Frustración | Ejemplo: Confianza, Inconformidad |
| Experiencia | <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="margin-bottom: 5px;">Positive</div> <div style="margin-top: 5px;">Negative</div> </div> | curious, excited | excited | frustrated | satisfied, happy |
| Oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente Investiga • Oportunidad para mi producto o servicio | Ejemplos: Ofrecer un quiz interactivo, pruebas gratuitas | Ejemplo: Simplificación de procesos de pago | Mejoras Continuas | Programa de Fidelización |
| KPI/Indicadores | Tráfico Web | Tasa de Conversión de visitas a la páginas Solicitudes de demo | Ejemplo: Tasa de Abandono | <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de implementación • Encuestas de satisfacción | Tasa de Retención Seguimiento de usuarios activos |