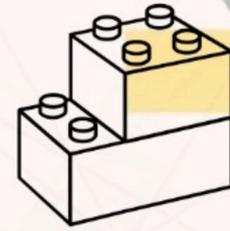


MAPA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO/A



PERFIL USUARIO/A
EDAD XX // TRABAJO



Características
identificativas de la persona



1.

CONOCIMIENTO

DESCUBRIMIENTO

Necesidad

¿Qué necesita tu usuario/a?



2.

CONSIDERACIÓN

COMPARACIÓN

Opciones

El usuario/a ya sabe lo que quiere y busca alternativas diferentes para satisfacer su necesidad.



3.

ADQUISICIÓN

USO DEL BIEN O SERVICIO

Acceso al bien o servicio

Decide probar tu propuesta



4.

SERVICIO

PROCESO

Micromomentos

Las distintas fases por las que pasa el usuario/a mientras disfruta de tu propuesta.



5.

LEALTAD

DESPUÉS DEL USO

Post adquisición y uso

Fidelización del usuario/a.
Recomendación.

