# MAPA DE EMPATÍA SOFÍA

Sofía es una estudiante del grado de Ingeniería del Software a la que le gusta viajar.

Su familia la anima a viajar para poder conocer nuevos idiomas y tradiciones de los países y lugares a los que viaja.

Suele recibir (normalmente en forma de anuncios) promociones de ofertas de viajes para varios destinos.

#### 6. What do they here?

Uno de los principales medios que escucha es Instagram, donde ve vídeos de destinos turísticos para poder ir.

Escucha a todas las personas de los lugares a los que viaja para conocer sus costumbres.

1. Who are we empathizing with?

Lo considera uno de sus hobbies favoritos y suele hacerlo siempre que tiene ocasión.

2. What do they need to do?

Suele mirar primero los precios de los vuelos antes de realizar la reserva.

Necesita comprobar también los posibles sobrecargos que te pueden hacer las empresas. Tendrá éxito en su reserva si puede lograr reservarlo ajustándose al presupuesto deseado.

> Ella percibe las aplicaciones como poco claras a la hora de mostrar los precios y la información.

## 7. What do they think & feel?

#### Pains

Le molesta que muchas páginas de reservas funcionan de forma muy lenta.

Su principal deseo es conocer

Organiza muchos de los viajes que realiza en función de sus preferencias y las de sus acompañantes.

Gains

Ha adquirido mucho conocimiento de otras culturas al viajar.

directamente el precio real con todos los extras.

5. What do they do?

Observa las distintas personas con las que quiere viajar (sus amigos o su familia).

"Una de las principales dificultades que encuentro al viajar es la diferencia cultural"

Suele elegir destinos que no ha frecuentado para obtener más conocimiento de sus culturas.

3. What do they see?

Cuando ella realiza la búsqueda, presta atención siempre los mejores precios y horarios.

### 4. What do they say?

"Suelo utilizar comparadores de viajes para encontrar el mejor precio de mi viaje"

"Cuando tengo una dificultad con una página, busco otra con la que poder hacer la búsqueda"

Realiza muchas búsquedas hasta que encuentra el precio ideal para el destino al que desea ir.

auiere ir.

De sus amigos y familiares escucha

las peticiones de destinos a los que

Todos los viajes que realiza por ahora son por ocio y no por trabajo.