MAPA DE EMPATÍA MADI

Gestiona los pagos y las reservas de

los distintos viajes.

Madi es la secretaria de FEDDI y se encarga de gestionar los viajes de los deportistas.

1. Who are we empathizing with?

Gestiona viajes tanto para deportistas con DI como para sus acompañantes en caso de que los necesiten. 2. What do they need to do?

Necesita conocer las necesidades de todos los viajeros para poder hacer las reservas con esas condiciones. Necesita una aplicación que tome esta información en cuenta para las reservas.

Observa un grupo de

Tendrá éxito si realiza la reserva con todas las condiciones.

> Percibe la mayoría de las aplicaciones como complejas y poco accesibles para los usuarios con DI.

3. What do they see?

Presta atención a todas ellas para conocer y tratar personalmente a cada individuo.

personas con dificultades las cuales tiene que atender.

"Busco directamente en las páginas de las aerolíneas porque conozco su metodología de trabajo"

4. What do they say?

"Me fijo en el precio, en los horarios y me aseguro de que puedan viajar los acompañantes"

7. What do they think & feel?

En su casa alaban su labor y está muy

conforme con este trabajo (lleva 16

6. What do they here?

Está en constante comunicación con sus superiores y de manera indirecta con los familiares de los deportistas para los que organiza los viajes.

años).

Del mundo exterior a la empresa le llegan mensajes de agradecimiento y de apoyo por la labor que realiza.

Se preocupa
mucho por el
estado de los
viajeros y espera
que lleguen bien.

Ha progresado
mucho a nivel
personal realizando
esta labor.

Desea que se pueda conocer en todo momento la posición del viajero durante el trayecto.

Gestiona los pagos y las reservas de los distintos viajes.

5. What do they do?

No viaja con ellos, pero conoce todos los perfiles que gestiona y las necesidades que tiene cada uno de ellos. Contacta con acompañantes en caso de que sea necesario para que puedan viajar con los deportistas.

Contacta directamente con las empresas de transporte para conocer las condiciones especiales que no están descritas en la página web donde hace la reserva.