

JOURNEYPAP #1



Hazel Mackeon
Edad: 34
Género: Mujer
Profesión: Dueña de floristería
Nacionalidad: Australiana
Localidad: Granada, España

Escenario

Hazel tiene su floristería estable y ahora tiene más tiempo, quiere mejorar y centrarse en su salud, empezando por la alimentación. Gracias a su familia adinerada y la gran disponibilidad de productos ecológicos y grandes mercados de Australia está acostumbrada a productos ecológicos buenos, y quiere ahora encontrar un mercado que le ofrezca lo que necesita. Acaba encontrando la web de ecomercado de granada

Expectativas

- Variedad de productos
- Mercados físicos accesibles
- Entrega a domicilio
- Buena comunicación
- Buena calidad de productos
- Buena navegación en la página

| ETAPAS | DESCUBRIR | NAVEGAR | DECIDIR | ACCIÓN | OBSERVACIÓN | CONCLUSIÓN |
|---------------|--|---|--|---|---|---|
| PASOS | Encontrar página de mercado ecológico en Granada | Buscar lo que necesita en la página que ha entrado | Tomar una decisión de que va a comprar o si va a ir en persona a comprar | Intentar contactar directamente con la organización | Se encuentra con problema | Encuentra una solución parcial |
| PENSAMIENTOS | Que cosas quiere comprar | En si se puede comprar online y donde ver los productos | Piensa en porqué no hay actualizaciones en la página desde 2022 | Que puede poner en el mensaje para contactar | Porqué es tan horrible la página y no funciona nada | Que otras opciones tiene |
| ACCIONES | Buscando a través del navegador una página | Navegando a través de las pestañas de la página | Intentar encontrar información reciente para ver donde puede ir a comprar | Rellenando el formulario de contacto | Después de completar el mensaje intentar enviarlo pero no puede porque no carga la imagen del captcha | Accede al facebook indicado en la página que si que está más actualizado |
| PROBLEMAS | No conoce previamente ningún mercado en Granada | No encuentra ni productos ni venta online | No hay información actualizada ni clara sobre donde se puede comprar | Varios campos a rellenar | No carga la imagen de captcha y ha perdido tiempo para nada | Facebook no es buena página ni dedicada al tema |
| SENTIMIENTOS | <div></div> | | | | | |
| OPORTUNIDADES | Buen márketing para que todos conozcan el mercado aunque sea de oídas | Interfaz completa con venta online e intuitiva de usar | Mantener actualizada la información de la página y tener apartados claros para evitar la confusión | Tener un sistema de contacto rápido y sencillo | Mantener een regla la funcionalidad para que no se tropiecen con errores los usuarios | Utilizar las redes sociales como marketing pero tener la página funcional para el uso |