

User Journey

Nuevo usuario



Armando Guerra

- Hombre
- Militar jubilado
- 45
- Cortes de Baza, ES

Escenario

Un día, navegando por redes sociales, Armando descubre la plataforma de Valle&Vega y decide probarla. Entra en la web, selecciona productos de varios agricultores cercanos y hace su primer pedido.

Expectativas

- Productos frescos y de calidad
- Compra fácil y rápida
- Transparencia en los precios

ETAPAS	Descubrimiento	Consideración	Conversión	Observación	Retención
PASOS	Facebook	Website	Pago	Entrega de paquete	Uso activo de la aplicación
PENSANDO	¿Existe una forma más sostenible y directa de comprar alimentos?	¿Realmente estos productos son más frescos y ecológicos?	Espero que los productos lleguen en buen estado y sean frescos	La entrega fue puntual y eficiente	Me gustó la experiencia, pero ¿vale la pena seguir comprando aquí regularmente?
HACIENDO	Investiga en redes sociales y blogs sobre consumo responsable	Explora la página web y revisa los productos y los precios	Añade un par de ecocestas a su carrito y realiza el pago	Prepara una ensalada con los productos que ha recibido	Prueba más productos y opciones dentro de la plataforma
CONFLICTOS	No encuentra suficiente información sobre la denominación de los productos en supermercados	Duda sobre la cercanía de los productos por la falta de reseñas	Le da por error dos veces a añadir al carrito ya que no hay ningún feedback y compra dos veces la misma cesta por error	Ha recibido dos ecocestas iguales	Si la experiencia de compra no sigue siendo fluida, podría frustrarse y no repetir
SENTIMIENTOS	 Curiosidad	 Inseguro	 Enfadado	 Calmado	 Pensativo
OPORTUNIDADES	Información actualizada y transparencia en el precio	Mostrar experiencias de otros usuarios para generar confianza.	Feedback de confirmación en todos los pasos de compra	Programa de fidelización con descuentos por la compra	Ofrecer descuentos, puntos o recompensas por compras recurrentes