

PERSONA #2: LETICIA BROWN



FUN - DEDICATED - COMPASSIONATE

"Como la naturaleza que florece en la diversidad, una mujer apasionada por la vida, encuentra su alegría en la danza de las hojas, la celebración de la amistad, las páginas que abren mundos y los destinos que tejen historias."

DEMOGRAPHICS

Age: 35

Gender: Female

Profession: Enfermera

Nationality: Inglesa

Location: Londres, UK

Lifestyle & bio: Leticia es enfermera en un hospital de Londres, es una apasionada del deporte y la naturaleza. No tiene pareja y le encanta visitar nuevos lugares y descubrir nuevas culturas. Leticia estuvo de Erasmus en Granada durante sus estudios en Enfermería

GOALS - INTERESTS

- Naturaleza - Le encanta pasar tiempo a solas en las naturalezas
- Fiesta - Salir de fiesta es su hobby los fines de semana
- Viajar - Conocer nuevos sitios todos los años
- Leer - Encontrar nuevas e increíbles historias que leer
- Conocer gente nueva - Hablar y conocer gente diferente y de diferentes sitios
- Deporte - Estar en un buen estado físico y anímico

PAIN POINTS - CONCERNS

- Cumplir años - Tiene miedo a hacerse mayor
- No encontrar pareja - Quiere formar una familia a medio plazo
- Gastar dinero - Es muy impulsiva y gasta sin preocuparse mucho.
- La salud de su familia - Se preocupa por el estado de sus seres más cercanos

SCENARIO

Leticia se ajusta a nuestro servicio porque es una mujer aventurera que le encanta descubrir nuevos lugares y además es amante del deporte. Granaventour ofrece todo esto en una gran ciudad como es Granada, además Leticia ya conoce esta ciudad ya que estuvo viviendo en ella 9 meses. Además Leticia podrá conocer gente nueva y otra cultura diferente a la de su país en nuestras actividades deportivas.

MOTIVATIONS

Aprender algo nuevo cada día

Viajar

Dinero

SKILLS

Jugar al ajedrez

Poner vias venosas

PERSONALITY

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

BRANDS



PRIMARK*



User Journey #2 Case study: Primera experiencia del usuario

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Leticia Brown

- Mujer
- Enfermera
- 35
- Londres, UK

Scenario

Leticia vuelve a Granada a recordar sus viejos tiempos en la ciudad que estuvo de erasmus 9 meses y decide encontrar una actividad para pasar un tiempo en la naturaleza y hacer deporte a la misma vez. Leticia encontró por internet la pagina de Granaventour y reservó una actividad de senderismo.

Expectations

- Facilidad a la hora de reservar
- Pasar un agradable tiempo en la naturaleza de Granada
- Hacer deporte
- Conocer gente nueva

STAGES	Awareness	Inspiration	Decide	Act	Observation	Conclusion
STEPS	Quiere encontrar una actividad para pasar un tiempo en la naturaleza	Recuerda sus tiempos en Granada y sus paisajes.	Decide elegir una actividad de senderismo en Grandaventour	Realiza la reserva de la actividad	No envian email de confirmación, no sabe nada sobre su actividad.	Se ha enfadado con el servicio que le han dado
THINKING	Esta pensando en que será una gran actividad y la disfrutará mucho.	Piensa en cual puede ser la mejor actividad para ella.	Ha encontrado una actividad que le gusta y espera que esté muy bien.	Cree que el proceso de reserva es inútil ya que no haces nada, simplemente dicen que contactaran contigo	Esta cabreada porque no obtiene información de la actividad que quiere hacer	No volverá a reservar por esta página
DOING	Piensa posibles actividades que le gusta realizar	Buscando por diferentes sitios web.	Busca información de como hacer la reserva, donde es que dia y a que hora	Haciendo la reserva de la actividad	Contactando con la empresa	Pide explicaciones a Granadaventour
PAIN POINTS	No tiene claro la actividad que quiere, tiene muchas opciones	Hay muchas páginas y opciones disponibles	Ella ve la página cutre y que falta información como el precio, si es de invierno o de verano o si es adecuada para niños.	No es una reserva como tal, solo das tus datos para que te contacten. No se puede ni pagar online ni nada.	No ha recibido información sobre la actividad que quiere hacer y quiere información	No hay una buena atención, la página funciona mal y no tiene ninguna funcionalidad.
FEELING						
OPPORTUNITIES	feeling	feeling	feeling	feeling	feeling	feeling
	Pensando la actividad que más le gusta	Ser preciso en la búsqueda y buscar por palabras clave	Mejorar la interfaz para hacerla más atractiva e incluir información extra.	Realizar un procedimiento de reserva que no requiera contactar con la empresa e incluir el pago online	Enviar un correo de confirmación o llamar de inmediato a la persona que ha reservado	Dándole funcionalidad a la página y poniendo un servicio de atención al cliente