


User Journey #1

Case study: (i.e. first-time User)



Elena Gutierrez



















- Femenino
- Deportista profesional
- 22
- Málaga, ES

Scenario

Se lesionó y el médico le encontró más problemas de salud física y mental, le recomendó un plan de alimentación a base de productos ecológicos y está buscando buenos productos para recuperarse antes y mejor.

Expectations

- Recuperarse pronto
- Encontrar productos ecológicos de calidad
- Que le guste la comida

STAGES	INSPIRACIÓN ▶	DECIDE ▶	ACTÚA ▶	OBSERVACIÓN ▶	ANALIZA ▶	CONCLUSIÓN ▶
STEPS	Vió páginas webs por google de productos ecológicos	Decide elegir la página web que más confianza le transmitió	Se registra y añade los productos ecológicos a la cesta	Observa cómo sube el precio de la cesta cada vez más y más	Analiza si le renta en función calidad/precio y en función fiabilidad	Termina haciendo la compra
THINKING	A ver qué página es mejor, parecen todas un poco difíciles de manejar	Voy a probar con esta web que me parece mejor y me nuevo más fácil por ella	Tienen buena pinta estos productos	¡que locura! ¿tan caros son los productos ecológicos?	No creo que me rente, aunque todo sea por recuperarme antes y entrenar	Por lo menos me pone que traen el paquete pronto
DOING	Poner en google “comprar productos ecológicos de calidad” y ver las webs que le enseña	Hace click en valleyvega.org	Le da a crear una cuenta, la crea y busca los productos del plan de alimentación y los añade la a cesta	Mira el carrito arriba a la derecha de la web, y ve el número de productos y el precio total	Pensar en su situación actual y en el precio	Le da click al carrito, mete su dirección, su tarjeta de crédito y efectúa la compra
PAIN POINTS	No le convence del todo ninguna web	Se conforma con esta	Le preocupa dar información sobre ella por internet	No le gusta el alto precio	Le preocupa la incertidumbre de saber si los productos son de calidad	Desconoce si realmente le va a llegar en esa fecha o se va a atrasar
FEELING	<div><div>feeling</div></div>	<div><div>feeling</div></div>	<div><div>feeling</div></div>	<div><div>feeling</div></div>	<div><div>feeling</div></div>	<div><div>feeling</div></div>
OPPORTUNITIES	Hacer que la página web te lleve de la mano, que sea bonita para el ojo humano y transmitir desde el segundo uno que somos fiables		Expresarle que toda la información que introduzca será altamente privada y solo para el funcionamiento de la web	Poner los precios más baratos, o hacer descuentos en función de la cantidad de productos	Enseñar en cada producto con imágenes o vídeos de dónde vienen, cómo se han hecho y los ingredientes que llevan	Darle la confianza de saber que se va a entregar si o sí en el tiempo establecido, y si no, devolverle el dinero y regalarle y código de descuento