

# User Journey #1

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



Patricia Murcia

- Mujer
- Abogada en un bufete
- 46
- Granada, España

### Scenario

Patricia observa el calendario y descubre que el día 17 del próximo mes habrán pasado 20 años desde el día en que comenzó a trabajar como becaria en su bufete, por lo que decide que debe ser un día para celebrar con sus amigos y su marido todos los logros laborales conseguidos desde ese lejano 17 de abril.




Tras varias charlas con los compañeros de trabajo que se encuentran en su círculo más cercano, decide que organizar un evento novedoso, algo que nunca haya hecho, para recordar para siempre este acontecimiento.

Piensa en distintas posibilidades como una fiesta temática en casa o buscar algún spa con descuentos para grupos y que se ajustara a su presupuesto. Sin embargo, su mejor amiga en la universidad y actual compañera de trabajo, Laura García, le habla acerca de la Taberna de Kafka, situada cerca del bufete. Le menciona que fue a tomar algunas copas con su pareja el año pasado, pero no pudieron disfrutar de una cata de vinos privada debido a que hay que reservarla con antelación.

Tras meditarlo durante unos días, Patricia decide apostar por la propuesta al ser una experiencia que nunca había realizado en su vida y, debido a que pocas veces se permite disfrutar de un buen vino y realizar planes sencillos, decide salirse del molde para que sea una noche inolvidable.

### Expectations

- Experiencia exclusiva
- Organización impecable
- Ambiente elegante y acogedor

STAGES	Awareness	Inspiration	Decide	Act	Observation	Conclusion
STEPS	Quiero celebrar de forma especial mi 20º aniversario en el bufete de abogados	Mi mejor amiga me recomienda una cata de vinos privada en la Taberna de Kafka	Se informa acerca de las catas de vino privadas gracias a una llamada a la Taberna	Quiere reservar plaza para la cata de vinos privada	Queda una reserva para ese día. No es a la hora que tenía pensada ya que acaban de reserbarla, pero podrá disfrutar de la cata esa noche	Termina de dar los detalles para la reserva
THINKING	Quiero tener una experiencia diferente para celebrar todos mis logros laborales con mis amigos y mi marido	Nunca he participado en una cata de vinos, menos una privada, podría ser un buen plan al ser tan diferente a los que normalmente realizo, algo más sencillo para poder relajarme	Suena muy bien, debo pensar si realmente a todos les apetece este plan	A todos les han encantado el plan. Ojalá no haya más personas a las que les haya sonado bien el plan para esa noche	Si tan sólo hubiese sido más fácil informarme sobre la Taberna y la cata privada, me hubiese podido organizar mejor y esa reserva sería mía	Está deseando probar la cata, aunque se siente algo decepcionada con la gestión web de la Taberna y con ella misma
DOING	Investigo distintas posibilidades buscando ideas en Internet y hablando con mis amigos acerca de qué me recomiendan	Busca la página web del local para encontrar cómo ponerse en contacto e informarse acerca de las catas privadas	Habla a sus amigos para saber si les apetece el plan y están disponibles esa noche, además de describirles el evento	Llama a la Taberna de Kafka para intentar reservar la noche de su 20º aniversario laboral	Envía un mensaje a sus amigos para decirle que la cata será ese día pero que debe ser un poco más tarde para saber si siguen disponibles	Confirma a sus amigos la hora con un mensaje de WhatsApp
PAIN POINTS	No sabe qué celebración es la más adecuada	No encuentra ninguna página web con información, tan sólo redes sociales. Por suerte, encuentra rápidamente su contacto en Google y puede llamar para informarse al día siguiente al estar ya cerrada.	Tiene que enviar un mensaje detallado acerca de la cata privada al no existir una página web oficial de la Taberna de Kafka que dé los detalles, debiendo hacerlo ella	No tener conocimiento acerca de cuáles son las fechas disponibles para el evento	Lamentar el no haber sido suficientemente eficiente para encontrar la información, habiendo perdido por ella la plaza que tenía planeada	No haber podido hacer el planning perfecto que había pensado, parecido, muy bueno, pero no perfecto
FEELING	<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></div> <div>feeling</div>
OPPORTUNITIES	Facilitando encontrar la selección de comentarios de diferentes eventos para encontrar gente con experiencias similares	Crear una página web para poner información sobre la Taberna y poder localizarlos fácilmente	Crear una página web con los detalles de las distintas opciones de reservas disponibles	Crear una página web oficial donde dé la posibilidad de reservar desde ahí, mostrando las fechas y horas disponibles	Crear una página web con información para poder informarse y tomar una decisión al buscar el local en Google	Creando una página web detallada para poder obtener la información deseada al instante en vez de tener que llamar para preguntar