

User Journey #1

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



Amy

- Female
- Fotógrafa
- 32
- Australia

Scenario

Decide asistir a Jardín Alhambra.
Encuentra su página de reservas y decide hacer la suya.

Expectations

- Desea que sea fácil de hacer la reserva.
- Tener recomendaciones de las mejores experiencias a las que puede asistir.
- Una planificación que se asemeje a sus posibilidades.

STAGES

Awareness

Inspiration

Decide

Act

Observation

Conclusion

STEPS

Encuentra una actividad cultural interesante

Investiga sus redes sociales

Busca su web y ve las próximas actividades

Realiza una reserva

Asiste a la actividad

Ha sido una experiencia enriquecedora

THINKING

Amy siente curiosidad y busca información de actividades culturales en Granada.

Al ver fotos de la experiencia tiene unas grandes expectativas con esta experiencia y desea realizarla.

Cree que las actividades propuestas se ajustan a sus necesidades. Algunas reservas estaban ya agotadas lo cual hace que algunas de sus expectativas no se cumplan.

Reserva las actividades que más se adaptan a ella, contrastando con reseñas lo que le aumenta la ilusión.

Le encanta la energía del sitio y las personas que han asistido. Está disfrutando.

Ha conocido la cultura y la historia granadina y además ha capturado en cámara momentos increíbles. Está muy satisfecha pero se ha quedado sin hacer otras actividades interesantes que estaban agotadas.

DOING

Está buscando actividades a realizar en su viaje cuando encuentra Jardines Alhambra.

Está investigando sus redes sociales para saber de que tipo de experiencia se trata y si es acorde a sus deseos.

Investiga las actividades propuestas. Tiene algunas incompatibilidades con otras actividades que tenía en mente ya que algunas reservas estaban ya agotadas.

Comprobar que la reserva realizada tiene un horario acorde a sus necesidades y ya puede planificar nuevas actividades al rededor de esta. Apunta esta actividad en su calendario.

Ha salido de allí con varias amistades nuevas. Ha descubierto muchas cosas de Granada y es una experiendia inolvidable. Además ha conseguido mucho material nuevo para su trabajo.

Hace una reflexión de su experiencia.

PAIN POINTS

Se siente un poco abrumada ya que en Granada encuentra numerosas actividades culturales y no sabe cuál escoger.

Se preocupa un poco por si las imágenes no muestran la realidad y solo crean expectativas. Esto le ha pasado en otras experiencias.

Frustrada al ver que algunas actividades que deseaba realizar están agotadas.

Dudas sobre cómo llegar al lugar del evento, es una turista y eso le preocupa un poco.

Algunas distracciones le hicieron dejar un poco de lado su trabajo pero ella quería vivir esa experiencia y no solo trabajar.

Se arrepiente de no haber podido tener más tiempo para profundizar más en la experiencia.

FEELING



feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

Posibilidad de personalizar las oportunidades mediante filtros.

Añadir valoraciones de usuarios que ya hayan experimentado esas actividades.

Ofertar más actividades o más sesiones de una actividad demandada.

Dar información del itinerario a seguir para llegar al lugar desde la ubicación del usuario.

-

-

OPPORTUNITIES