

# Mapa de Jornadas do Usuário

Os Mapas de Jornada do Usuário conectam as empresas com seu público narrando a experiência do cliente. Pode dar uma visão geral de todo o processo, mostrar como os clientes agem ou identificar momentos chave da interação entre o usuário e a organização. Para criar o seu, pense no seu objetivo de ensinar os clientes sobre sua empresa.

## PASSO A PASSO DO USUÁRIO

Baixar o aplicativo de comida

Abrir e pedir algo pelo aplicativo

Escolhe a forma de pagamento

Faz o pagamento do pedido após chegar

## SENTIMENTOS E ESPECTATIVAS

Aplicativo gratuito para uso

Pouco complicado para fazer o primeiro pedido

Não tem a opção no pix

Esperava que seria mais rápido a chegada

## ATIVIDADES NECESSÁRIAS

Algumas atualizações para o aplicativo

Deixar mais dinâmico o aplicativo e mais fácil para fazer pedido

Colocar a forma de pagamento pix

Deixar mais específico o tempo de entrega

## RECURSOS NECESSÁRIOS

Tirar anúncios do aplicativo

Ter a parte do suporte

Ter mais opções de restaurantes da região

Ter mais variáveis de comida além de lanche

## OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Tem menos anúncios

Colocaram o suporte e deixaram o aplicativo mais fácil

Tem mais opções de restaurantes e adicionaram a forma de pagamento pix

Tem mais tipos de comidas e entregas mais rápidas