(Customer) Empathy Map

Leyenda: Notas de Yolanda — Notas de Marcos

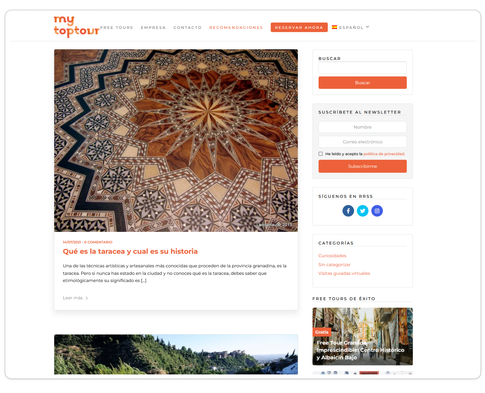
My experience

Nunca he sido cliente del sitio. Me parece un sitio con un nombre raro e incluso un posible timo

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

Mirando sitios web para hacer turismo aparecio este e intente reservar un tour pero solo podia seleccionar como maximo a 2 niños y no reserve al final

CARLOS MORENO VILLARRUBIA



Customer Empathy Map: case study TOURIST GUIDE

Quiero mirar como contratar un tour pero no se por donde empezar

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

Me siento perdido

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

Me marea tanta redirección

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

THINK & FEEL

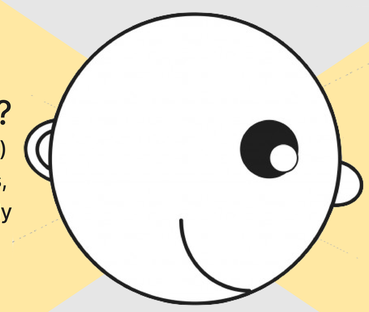
what is thinking? emotions, fears, motivations,, aims, desire their needs,

Granada es una ciudad bonita y merece la pena visitarla

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

Amplios escenarios, bonitos e imponentes

CARLOS MORENO VILLARRUBIA



EAR?

from (influencers) friends, boss, family

SEE

environment, friends, market, news

Estan los mejores monumentos musulmanes de españa

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

Buenos sitios de restauración y cultura tapera interesante.

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

SAY & DO

quotes and key words, the actions users takes

Si voy a Granada me parece buena idea utilizar el sitio (buena combinacion)

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

Me gusta explorar sitios interesantes de las ciudades a las que voy

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

Con un guia puedo descubrir de manera cómoda la historia de la ciudad

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

PAIN

Obstacles, difficulties

Muy lioso a veces no se ni lo que hago

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

Parece que redirige a otro sitio diferente y eso me confunde

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

es una pagina con un nombre un poco raro y parece un timo

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

GAIN

Benefits, goals, get success

Ganas conocimiento

CARLOS MORENO VILLARRUBIA

Te da información para comparar

CARLOS MORENO VILLARRUBIA