

CUSTOMER JOURNEY MAP: ESTUDIANTE CON PRISA EN CAFETERÍA

	ANTES: LA ALERTA Y ESCANEO	DURANTE: LA DECISIÓN Y ESPERA	DESPUÉS: LA HUIDA Y CONSUMO
ACCIONES	 <p>Siente ardor, mira reloj (10:00 AM), ve fila larga, calcula tiempo.</p>	 <p>Se resigna a fila, revisa reloj, pregunta "¿Qué sale rápido?", paga y espera.</p>	 <p>Recibe sánduche, corre a bloque, come escondido en clase.</p>
EMOCIONES (CURVA)			
PUNTOS DE DOLOR (BUGS)	 <p>INCERTIDUMBRE VISUAL (¿Cuánto tarda la fila?)</p>	 <p>CUELLO DE BOTELLA MANUAL (Depende de cajero/pregunta)</p>	 <p>FRICCIÓN DE CONSUMO (Difícil comer en clase)</p>
OPORTUNIDADES (IDEAS IT)	 <p>APP PRE-ORDEN (Pedir desde aula)</p>	 <p>KIOSCO AUTO-ATENCIÓN (Fila Express 'Grab & Go')</p>	 <p>PACKAGING SILENCIOSO (Empaque discreto)</p>

