

User Journey Maps – Restaurante El Agua

Journey Map 1: Sophie Lambert (Turista Gastronómica Internacional)

Objetivo: Reservar una cena especial con vistas a la Alhambra.

Fase del viaje	Acciones del usuario	Emociones
Descubrimiento	Busca "best restaurant Alhambra view Granada"; visita la web.	Curiosidad, entusiasmo inicial
Evaluación	Explora menú, fotos y opiniones.	Expectativa, incertidumbre
Reserva	Usa formulario web y recibe confirmación rápida.	Tranquilidad, confianza
Experiencia restaurante	Disfruta la cena, toma fotos para redes sociales.	Satisfacción, alegría plena
Post-visita	Deja reseña en TripAdvisor, recomienda a amigos.	Fidelidad, entusiasmo

Justificación: Refleja el recorrido digital e internacional hacia una experiencia exclusiva.

Journey Map 2: Javier Romero (Cliente Local Ocasional)

Objetivo: Organizar una cena especial familiar por aniversario.

Fase del viaje	Acciones del usuario	Emociones
Descubrimiento	Conoce el restaurante y visita web para verificar menú.	Familiaridad, expectativa
Evaluación	Revisa menú y opiniones para confirmar elección.	Preocupación leve, expectativa
Reserva	Reserva por teléfono con detalles específicos.	Confianza, alivio
Experiencia restaurante	Disfruta de una experiencia agradable en familia.	Alegría, orgullo familiar
Post-visita	Recomienda a amigos locales, decide regresar.	Satisfacción, fidelidad reforzada

Justificación: Describe una interacción típica y emocional del cliente local familiar.