

# MAPA DA JORNADA DO USUÁRIO

Etapa	Ações do Usuário	Pensamentos	Emoções	Pontos de Contato	Oportunidades de Melhoria
1. Reconhecimento da necessidade	Usuário percebe que precisa de um local tranquilo para trabalhar fora de casa.	Preciso de um lugar calmo para focar e atender meus clientes	Frustração por falta de foco em casa	Redes sociais, buscas no Google	Mostrar rapidamente opções de coworking próximas, com fotos e avaliações
2. Busca por opções	Pesquisa na plataforma coworking disponíveis na região.	Qual é o melhor espaço perto de mim e que cabe no meu orçamento?	Ansiedade por não saber se vai encontrar espaço	App/site da plataforma, filtros de busca	Criar filtros claros (localização, preço, infraestrutura) e exibir resultados relevantes
3. Avaliação e comparação	Compara preços, fotos, avaliações, horários disponíveis.	Este espaço parece bom, mas será que vale o preço?	Esperança / cautela	Página do espaço, reviews de outros usuários	Disponibilizar fotos de qualidade, avaliações verificadas e horários disponíveis em tempo real
4. Reserva	Seleciona o espaço e efetua a reserva online	Espero que seja rápido e sem complicações.	Satisfação se for rápido, frustração se houver etapas longas	Formulário de reserva, pagamento online	Simplificar processo de reserva, oferecer pagamento rápido via Pix ou cartão
5. Uso do espaço	Vai até o coworking, utiliza o espaço reservado	Tomara que o lugar esteja conforme as fotos e avaliações.	Conforto ou frustração dependendo da experiência	Local físico, equipe do coworking	Garantir que o espaço esteja conforme a descrição e funcionalidade prometida
6. Pós-uso / Feedback	Avalia o espaço e guarda informações para futuras reservas	Se gostei, vou voltar; se não, vou deixar minha avaliação para alertar outros usuários	Satisfação se tudo correu bem, descontentamento se houver problemas	App para avaliações, notificações de futuras promoções	Incentivar avaliações, oferecer programa de fidelidade ou descontos para reservas repetidas