# Customer Journey Map

Descubrimiento

Registro y Perfil

Exploración de Contenido

Etapa #3

Seguimiento y Progreso

Etapa #4

Mantenimiento y Compromiso

Etapa #1

Acciones

- Usuario ve un anuncio en las redes sociales u otro medio.
- Descarga la aplicación desde la tienda de aplicaciones.
- **Emociones**
- Emoción por mejorar su salud y condición física.
- Curiosidad sobre lo que la aplicación puede ofrecer.

# Experiencias

- Explora la interfaz de la aplicación.
- Lee reseñas y calificaciones de otros usuarios ve comentarios buenos o negativos...

Etapa #2

#### Acciones

- Completa el registro en la aplicación.
- Inicio de sesión.
- Crea un perfil personal

## Emociones

- Sensación de compromiso con su objetivo de fitness.
- Confianza al ver que la aplicación maneja solo información relevante para su registro.
- Molestos por no poder registrarse de manera eficiente.

## Experiencias

- Hace un registro y un inicio de sesión exitoso y crea un perfil adecuado a sus necesidades y gustos.
- Error en el registro u inicio de sesión.

# Acciones

- Explora las rutinas de ejercicio disponibles.
- Comienza a seguir una rutina.
- Ve el chat de la comunidad fitness.

## **Emociones**

- Motivación al ver las opciones de rutinas.
- Feliz a sentirse parte de la comunidad de fitness.
- Decepcionados al no ver rutinas para su nivel u objetivos.

## Experiencias

- Descubre una rutina que le interesa.
- Comienza a seguir las instrucciones de la rutina y se siente motivado.
- No encuentra un ejercicio o rutina en particular.

# Acciones

- Lleva un registro de sus entrenamientos, pesos y medidas.
- Interactúa con otros miembros de la comunidad.

## **Emociones**

- Satisfacción al ver su progreso a lo largo del tiempo.
- Conexión con otros usuarios en la comunidad.
- Se frustra al ver que otros usuarios tienen mayor progreso.

# Experiencias

- Comparte su progreso y recibe comentarios de otros usuarios.
- No ve progreso con la rutina elegida.
- Recibe notificaciones de motivación por parte de la aplicación.

## Etapa #5

# Acciones

- Sigue utilizando la aplicación de manera constante.
- Experimenta con nuevas rutinas y desafíos.

## **Emociones**

- Sensación de logro por mantener su compromiso con el fitness.
- Confianza en su capacidad para alcanzar sus objetivos.
- Disgustado al ver que no hay ejercicios o rutinas nuevas.

## Experiencias

 Se siente parte de una comunidad en línea de personas con objetivos similares