

{1} ¿Qué tiene que ver la EMPATÍA con los RESULTADOS?



# RETO 1

# UN VIAJE DE EMPATÍA

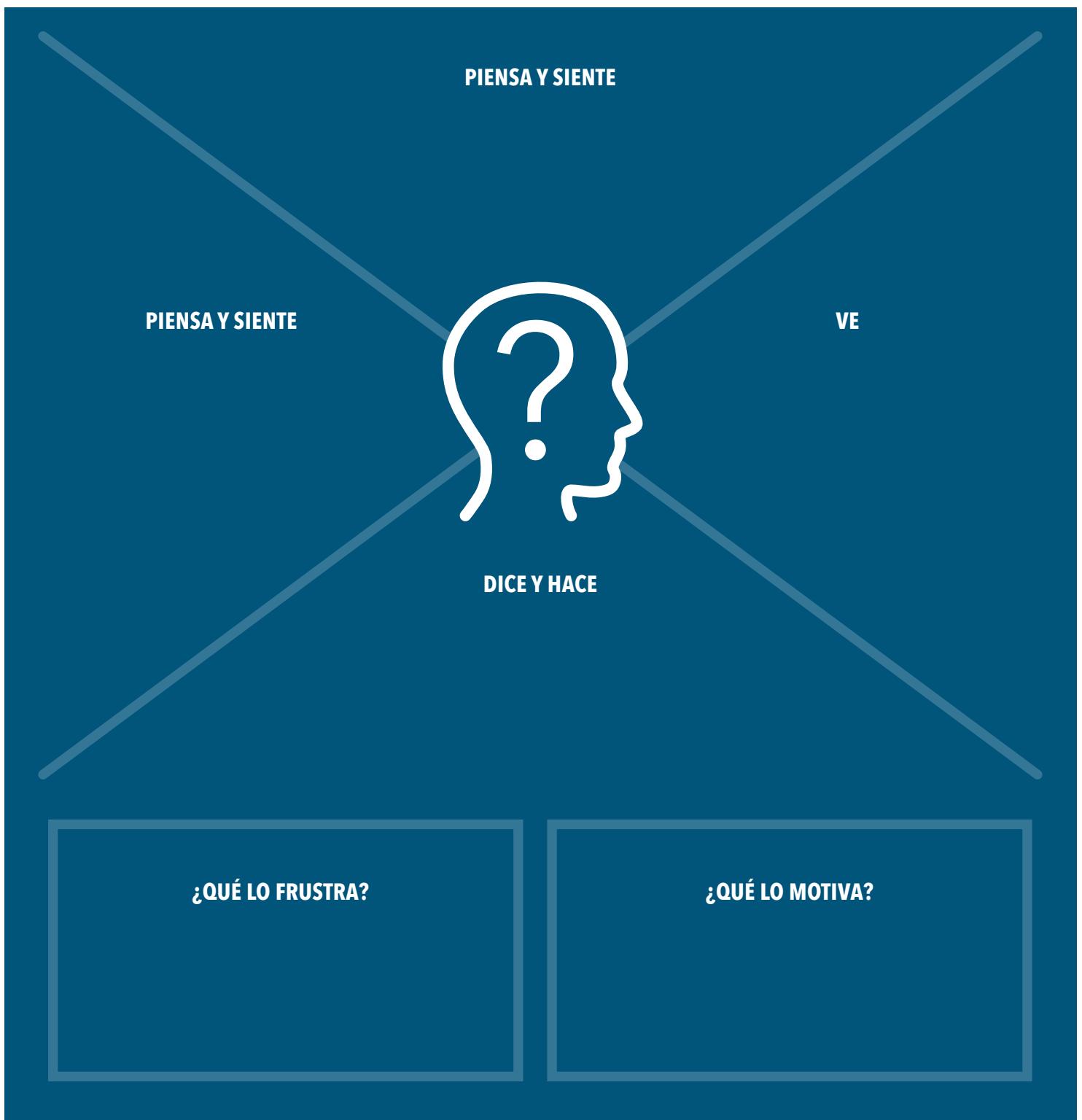
# RETO 1 - UN VIAJE DE EMPATÍA

## 1 Define un reto a resolver

¿Qué necesidad quieres resolver? Escríbela en no más de dos frases.

## 2 Define el user persona

¿Quién es la audiencia que tiene esta necesidad? Ayúdate completando el mapa de la empatía.



# RETO 1 - UN VIAJE DE EMPATÍA

## ③ Define el customer journey



1 USER PERSONA

¿Cuál es la solución que dará respuesta a esta necesidad?

¿Cuál será el "viaje" del cliente/usuario en esta solución?

Hazlo simple, describe entre 3 y 5 puntos de contacto (touchpoints).



### 2 PUNTOS DE CONTACTO (TOUCHPOINTS)

¿Cuáles son los momentos interacciones físicos o virtuales con el cliente o usuario?



### 3 NECESIDADES DEL CLIENTE O USUARIO

¿Cuál es la necesidad básica en ese momento?



### 4 SATISFACCIÓN

¿Cuál es su nivel de satisfacción en ese momento?

