My experience

Explain with your words your experience

Once upon a time...



Empathy Map: case study TOURIST GUIDE

SAY

quotes and key words

antes de reservar."

the users say.

"Me gustaría encontrar un tour que se ajuste a mi presupuesto."

"Me gustaría poder ver imágenes y descripciones detalladas de los tours

"Me gustaría leer reseñas de otros viajeros antes de reservar un tour."

"Me preocupa la seguridad en el lugar al que voy a viajar."

"Me gusta tener la libertad de elegir mi propio itinerario y horarios."

THINK

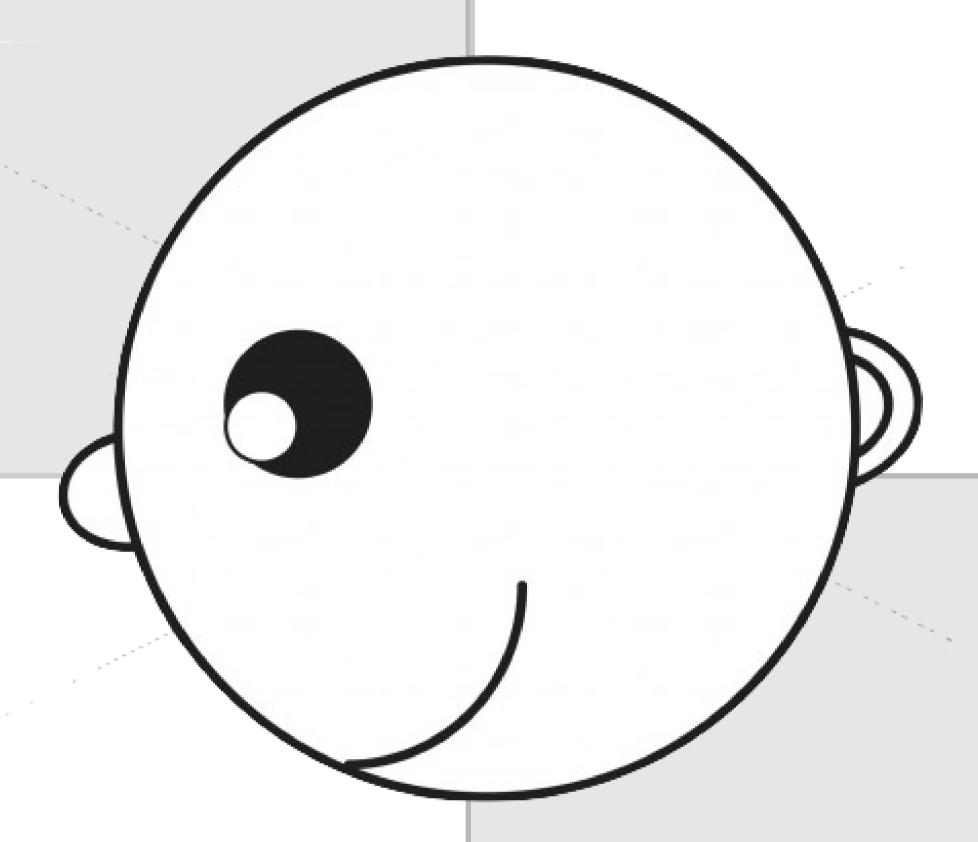
what the users might be thinking? motivations, their goals, their needs,

"Necesito poder encontrar con facilidad contratar tours de calidad, con guías para poder conocer la ciudad."

"Necesito tener una experiencia de viaje satisfactoria dentro de mi presupuesto."

"Necesito tener información clara y detallada sobre la logística del tour, como el transporte y la condiciones."

"Necesito saber exactamente cómo se llevará a cabo el tour y cuánto tiempo tomará para planificar mi día."



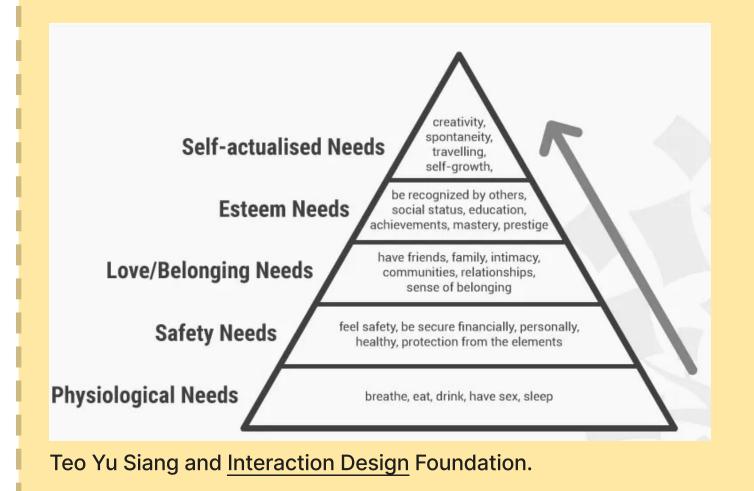
FEEL emotions your users be feeling

the actions the users takes

- Revisan imágenes y descripciones detalladas del tour antes de reservar.
- Utilizan filtros de búsqueda para encontrar tours disponibles en las fechas que desean viajar.
- Leen reseñas y comentarios de otros usuarios antes de tomar una decisión.
- Consultan con el servicio de atención al cliente para obtener información detallada sobre el itinerario y las inclusiones.
- Satisfacción al encontrar fácilmente la información y los tours que buscan.
- Confianza al encontrar información clara y detallada sobre los tours.
- Seguridad al realizar el pago en línea.
- Tranquilidad al tomar una decisión informada con las reseñas y comentarios de otros usuarios.

USER NEEDS

What he really need?



El usuario necesita una página web que se adapte a sus necesidades y expectativa donde pueda consultar y contratar tour de manera rápida y sencilla.

INSIGHTS

How can I help the user?

Proporcionando una experiencia de búsqueda y reserva de tours fácil, intuitiva y clara que le permita encontrar rápidamente los tours que está buscando, brindando información detallada y relevante para tomar una decisión informada.