(Customer) Empathy Map

My experience

Experiencia de nuestras personas

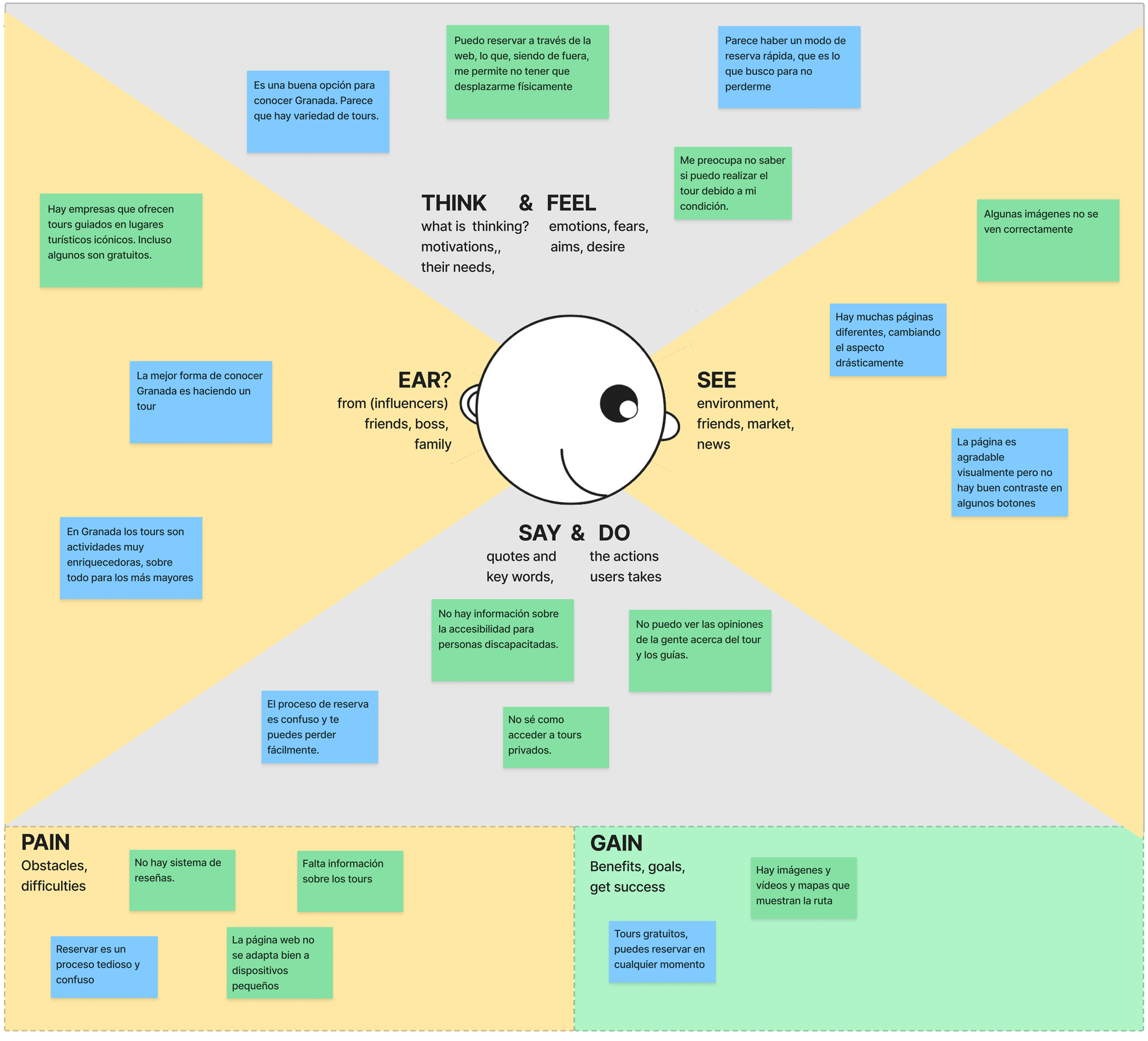
MANEL
Siendo de fuera de Granada, la página web me ha facilitado información respecto a los tours disponibles, sin tener que desplazarme.

Sin embargo, no me ha gustado la falta de información respecto a la accesibilidad de los lugares, condiciones y equipamiento recomendado. Tampoco he podido ver reseñas, lo cual me hace desconfiar de que pueda ser una estafa.

Por otro lado, estaba buscando algo más privado para disfrutar con mi familia, pero lamentablemente no he encontrado la opción. Sin duda, no volvería a utilizar esta página.

Josefina
El tour me ha gustado mucho, pero el proceso de reserva a través de Internet es muy complejo, por lo que tuve que pedir ayuda a mi hijo, ya que no soy muy hábil con las tecnologías.

Cuando pulsé el botón de realizar reserva me llevó a una página diferente y no sabía como seguir con lo que estaba haciendo.

my toptour
LOVE LIVE, LOVE TRAVEL

Customer Empathy Map: case study TOURIST GUIDE