

MANUEL GARCÍA SERRAT



DECICADO - OPTIMISTA - LUCHADOR

"Dibujar no es lo que uno ve, sino lo que puedes hacer ver"

DEMOGRAFÍA

Edad: 48

Género: Hombre

Profesión: Arquitecto

Nacionalidad: Catalán

Ubicación: Tarragona, Catalunya

OBJETIVOS - INTERESES

- Le encanta el arte contemporáneo.
- Está interesado en conocer la historia de los lugares que visita.
- Le gustaría volver a viajar a Alemania con toda su familia.
- Quiere dedicarse a tiempo completo a su proyecto personal de arquitectura.

PAIN POINTS - PREOCUPACIONES

- No tiene tantas vacaciones como le gustaría
- Le gustaría viajar pero su condición se lo ha dificultado
- Se siente como una carga para su familia cuando hacen una actividad al aire libre

Biografía: Manuel nació en Tarragona, lugar donde ha pasado casi toda su vida. Desde que iba a la escuela, empezó a tener problemas de visión, por lo que ha llevado gafas desde muy joven. En el instituto, desarrolló mucha pasión por el dibujo técnico y el arte, que lo condujo a estudiar Arquitectura. Mientras estudiaba en la universidad, conoció a su actual esposa, Ana, profesora de Historia, con la que hizo una escapada a Alemania.

Tras terminar la carrera, se casó con Ana y empezó a trabajar en una gran empresa de construcción de Tarragona. Poco después, tendría a su hija, uno de los momentos más felices de su vida.

Lamentablemente, hace 5 años, tuvo un accidente de trabajo que lo dejó en silla de ruedas de por vida.

Desde este momento, comenzó a sentirse como una carga para su familia, perdiendo mucha confianza en sí mismo, por lo que no ha querido realizar ningún tipo de viaje.

Sin embargo, quiere intentar sorprenderlos con un viaje en familia donde pueda valerse por sí mismo en la medida de lo posible.

SCENARIO

A Manuel le gustaría viajar a Granada, para explorar la ciudad haciendo un tour, pero, como es de fuera y, debido a su condición, ha preferido realizar una reserva a través de un portal web, donde puede ver imágenes y reseñas de los tours disponibles, además de comprobar si es apto para personas en silla de ruedas.

Espera encontrar un tour donde pueda ir con toda su familia sin sentirse una carga.

MOTIVACIONES

Arquitectura

Historia

Familia

HABILIDADES

Tecnología

Resolución de problemas

PERSONALIDAD

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

BRANDS



User Journey #1

Primera vez reservando con FreeTourGranada

user journey map template [DIU-UX Tool]



Manuel García

- Hombre
- Arquitecto
- 48
- Tarragona

Scenario

Buscando en Google tours por las zonas de Granada, Manuel ha encontrado la página web FreeTour.

Expectations

- Información detallada sobre los tours
- Es fácil hacer la reserva
- Hay imágenes y videos sobre los tours

STAGES

Awareness

Inspiration

Decide

Act

Observation

Conclusion

STEPS

Hacer un tour en Granada con su familia

Buscará páginas web de tours en Granada

Decide utilizar FreeTour

Pulsa en el tour por Granada

No hay mención a lo que busca

No realiza la reserva

THINKING

Quiere un tour privado, donde pueda asistir con su hija y su esposa.

Se siente perdido porque no sabe qué página elegir

Piensa en elegir un tour al que pueda acceder

Piensa dónde estará la opción para hacer un tour privado y la información sobre accesibilidad

Se siente excluido porque no hay información para el acceso de personas discapacitadas

Se siente inseguro porque, al ser de fuera, si no puede acceder al tour por su condición, no podría ir con su familia

DOING

Piensa cómo ver los tours disponibles

Está intentando decidir qué web utilizar

Pulsa el botón de reserva rápida

Está intentado encontrar la información que necesita

Intenta utilizar el chat de experto para obtener ayuda

Abandona la página y busca una alternativa

PAIN POINTS

No puede desplazarse a Granada para buscar un guía turístico

Hay muchas páginas y no sabe cuál es la mejor

No le lleva a hacer una reserva rápidamente, sino que lo ha llevado a otra página

No hay información sobre accesibilidad ni encuentra dónde se hace un tour privado

La ayuda proporcionada es nula

No ha encontrado la información que buscaba

FEELING



feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

OPPORTUNITIES

Facilitar el acceso a los tours

Mejorando la visibilidad de la página

Añadir una forma de reserva rápida de forma directa

Añadir la información clave en un lugar muy visible

La ayuda automática debe ser capaz de resolver estas cuestiones

Facilitar más información, mejorar la ayuda