

Customer Journey Map

Objetivo

Aumentar la cantidad de personas matriculadas e interesadas en la educación musical y desarrollar habilidades y/o mejorar su técnica.

Perfil Comprador (Customer Persona)

Niños y jóvenes entre 6 y 16 años, en etapas clave de desarrollo cognitivo, emocional y social, interesados en aprender música y desarrollar habilidades en un entorno divertido. Prefiere clases interactivas y dinámicas adaptadas a su nivel de desarrollo y experiencia musical. Reciben influencia significativa de padres, familiares o amigos que valoran la educación musical como parte integral del desarrollo infantil. Busca una experiencia musical enriquecedora que promueva el desarrollo personal, la confianza en sí mismo y la expresión creativa.

Este perfil se elaboró de acuerdo con la información identificada en el análisis del mercado potencial, sin embargo, se realizó una propuesta adicional (*ver anexo 2*).

Customer Journey Map

	Descubrimiento	Consideración	Decisión	Retención	Recomendación
Acción del cliente	Padres o tutores de niños y jóvenes entre 6 y 16 años comienzan a explorar opciones educativas en música. Esto puede ocurrir a través de recomendaciones personales de amigos, familiares u otros padres que valoran la educación musical.	Padres o tutores evalúan la Academia Alegre Musical junto con otras opciones educativas. Realizan investigaciones más detalladas para comprender mejor los programas, enfoques educativos y beneficios ofrecidos por la academia.	Los padres o tutores toman la determinación final de inscribir a sus hijos en la Academia Alegre Musical. Después de evaluar cuidadosamente todas las opciones y consideraciones, deciden comprometerse con la academia para iniciar el aprendizaje musical.	Los estudiantes y sus familias participan activamente en las clases y actividades ofrecidas por la Academia Alegre Musical. Se comprometen con el proceso educativo y buscan desarrollar habilidades musicales y creativas a lo largo del tiempo.	Los padres o tutores que están satisfechos con la experiencia en la Academia Alegre Musical comparten su opinión positiva con otras familias y miembros de la comunidad. Recomiendan activamente la academia como una opción educativa destacada para el desarrollo musical de niños y jóvenes.
Puntos de contacto	Recomendaciones boca a boca de padres o conocidos que valoran la música como parte del desarrollo infantil.	Visitas guiadas a las instalaciones de la academia para conocer el entorno educativo y las	Proceso de inscripción en línea o presencial, donde los padres completan los formularios	Clases regulares impartidas por profesores cualificados y experimentados.	Testimonios y reseñas en línea compartidos en redes sociales y sitios web de reseñas.

	<p>Búsqueda en internet utilizando palabras clave como "academia de música para niños" o "clases de música para jóvenes".</p> <p>Anuncios en redes sociales dirigidos a padres con interés en actividades extracurriculares para sus hijos.</p>	<p>áreas de enseñanza.</p> <p>Consultas directas con el personal de la academia para obtener información detallada sobre los programas, niveles de habilidad y requisitos.</p> <p>Revisión de testimonios y reseñas en línea de otros padres y estudiantes sobre su experiencia en la academia.</p>	<p>necesarios y establecen los detalles de la inscripción.</p> <p>Reuniones finales con el personal de la academia para discutir detalles específicos sobre los programas, horarios y expectativas.</p> <p>Confirmación de la decisión mediante el pago de matrícula o cuotas.</p>	<p>Participación en eventos musicales y presentaciones públicas donde los estudiantes pueden mostrar sus habilidades.</p> <p>Comunicación continua con los profesores y el personal de la academia para supervisar el progreso y abordar cualquier inquietud.</p>	<p>Conversaciones personales con amigos, familiares y colegas que expresan interés en la educación musical.</p> <p>Programas de referidos donde las familias existentes reciben incentivos por recomendar la academia a nuevos estudiantes.</p>
Emoción	Curiosidad	Interés	Emoción	Satisfacción	Orgullo y satisfacción
Puntos de dolor	Falta de información clara sobre las opciones disponibles y la calidad de los	Incertidumbre sobre la calidad de las clases y la experiencia de los profesores.	Preocupación por el compromiso a largo plazo y la adaptabilidad de las clases al ritmo de	Posibles frustraciones durante el proceso de aprendizaje al	Ninguno, si la experiencia ha sido positiva y satisfactoria para las familias.

	<p>programas educativos.</p> <p>Incertidumbre sobre cómo la música puede beneficiar el desarrollo y bienestar general del niño.</p>	<p>Preocupación por la compatibilidad del enfoque educativo con las necesidades individuales del niño.</p>	<p>aprendizaje del niño.</p> <p>Expectativas sobre el progreso y el desarrollo musical del niño en la academia.</p>	<p>enfrentar desafíos musicales.</p> <p>Necesidad de apoyo adicional para superar obstáculos técnicos o creativos.</p>	<p>Posibles dudas sobre la compatibilidad de la academia con las necesidades individuales de otros niños.</p>
Soluciones	<p>Ofrecer sesiones informativas gratuitas para padres donde puedan aprender sobre los beneficios de la educación musical y los programas ofrecidos.</p> <p>Crear contenido educativo en línea que destaque los aspectos positivos del aprendizaje musical temprano y la experiencia en la academia.</p>	<p>Ofrecer visitas guiadas personalizadas para padres y niños, permitiéndoles experimentar el entorno educativo y conocer a los profesores.</p> <p>Proporcionar detalles claros sobre los planes de estudio, los niveles de habilidad y las oportunidades de desarrollo musical en la academia.</p>	<p>Proporcionar opciones flexibles de horarios y pagos para adaptarse a las necesidades individuales de cada familia.</p> <p>Establecer una comunicación clara y continua con los padres para mantenerlos informados sobre el progreso y las actividades educativas de sus hijos.</p>	<p>Ofrecer retroalimentación constructiva y aliento constante para mantener la motivación y el entusiasmo de los estudiantes.</p> <p>Proporcionar clases de refuerzo o tutorías personalizadas para abordar áreas específicas de mejora.</p> <p>Organizar actividades grupales</p>	<p>Implementar programas de referidos que brinden incentivos a las familias existentes por cada nuevo estudiante recomendado que se inscriba.</p> <p>Continuar manteniendo altos estándares de calidad y compromiso educativo para respaldar las recomendaciones positivas.</p>

		Facilitar la comunicación abierta y transparente para abordar las inquietudes y preguntas de los padres durante el proceso de consideración.	Ofrecer garantías de calidad y compromiso para generar confianza en la decisión de inscripción.	y colaborativas que fomenten la interacción entre los estudiantes y fortalezcan el sentido de comunidad en la academia.	Facilitar la comunicación abierta y transparente con nuevas familias interesadas para abordar cualquier pregunta o inquietud.
--	--	--	---	---	---

Tabla 1. Customer Journey Map

Elaboración propia (2024)

Este Customer Journey Map incluye una mezcla entre dos perfiles (decisor y prescriptor), ya que, aunque los niños y jóvenes muestran interés en el servicio de la Academia Alegro y son los consumidores finales de sus servicios, la decisión de compra y permanencia depende en gran parte de los padres y/o tutores