



# User Journey #2

## Case study: (i.e. first-time User)



**Ángel**




- Hombre
- Estudiante
- 18
- Granada, ES

**Scenario**

Volviendo a su casa por Navidad perdió la maleta y necesita volver a comprarse ropa. Un compañero de clase de Sevilla le recomienda moda re- por sus precios y su colaboración social.

**Expectations**

- Fácil utilización de la web
- Encontrar una tienda cerca de casa
- Encontrar un catálogo de la ropa con fotos y precios

STAGES	Awareness	Inspiration	Decide	Act	Observation	Conclusion
STEPS	Necesito ropa	Pregunta a sus amigos por alguna tienda	Mirar la web de Moda re-	Acceder al apartado Magazine	Busco localización de tiendas físicas	No puedo comprar ropa en esta tienda a no ser que me vaya a otra provincia
THINKING	No sé dónde comprarla para que no me salga muy caro	A lo mejor me descubren un sitio nuevo	Podré ver el catálogo online y decidir y comprar la ropa cómodamente	Ahí podré ver fotos y precio de la ropa	Mostrará dónde se encuentra la tienda de Moda re- en Granada	Tengo que buscar otra tienda donde comprar la ropa
DOING	Mirar ropa en las páginas webs de las tiendas que ya conoce	Le comenta a su amigo sevillano su situación y este le habla de Moda re-	Accede a la web	Se mueve sobre la página y ve que no hay catálogo. Utiliza el buscador de lupa para poner pantalones y camisetas y no da ningún resultado	Rellenar el buscador con el CP 18001 y un radio de 10 km	Salir de la web y buscar otras webs de segunda mano
PAIN POINTS	Dinero	Que la ropa pase del presupuesto que tengo	No tengan el tipo de ropa que busco	No hay ningún tipo de catálogo	No devuelve ninguna tienda en Granada	No puede conseguir su objetivo
FEELING	   feeling	feeling	feeling	feeling	feeling	feeling
OPPORTUNITIES	Anunciando la tienda por redes sociales como instagram o tiktok	Mostrar en la página web un rango de los precios de los productos	Mostrar en la web una sección con el top prendas más vendidas	Haciendo un catálogo mínimo de los tipos de prendas más comunes en cada tienda	Permitiendo la opción de comprar por internet y enviar por mensajería la ropa	Añadiendo opción de compra