

Fasi del viaggio	Esigenza			Ricerca			Valutazione			Scelta			Partenza		Esperienza		Ritorno		Feedback						
Azioni	<div>Trovo su Instagram un viaggio in un paese che non ho mai visitato</div>	<div>Mia madre mi propone di fare un viaggio</div>	<div>Ho del tempo libero</div>	<div>Navigo nel web alla ricerca di mete</div>	<div>Visualizzo l'offerta su Instagram</div>	<div>Cerco destinazioni simili a quella vista su Instagram</div>	<div>Confronto le ricerche</div>	<div>Leggo recensioni online</div>	<div>Discute con sua mamma</div>	<div>Avvisa sua madre</div>	<div>Segna sul telefono il periodo</div>	<div>Prenotazione pass online</div>	<div>Preparo le valigie</div>	<div>Mia mamma mi accompagna all'aeroporto</div>	<div>Posto foto e stories su Instagram</div>	<div>Esploro il paese</div>	<div>Prendo l'aereo per tornare a casa</div>	<div>Ripenso al viaggio</div>	<div>Compilo il modulo di feedback</div>	<div>Racconto a mia mamma del viaggio</div>					
Touchpoint	<div>Social</div>	<div>Casa</div>		<div>Casa</div>	<div>Social</div>		<div>Casa</div>			<div>Casa</div>			<div>Casa</div>		<div>Luogo scelto</div>		<div>Aeroporto</div>		<div>Casa</div>						
Pensieri del cliente	<div>Dove si trova questo posto?</div>	<div>Quanto durerebbe il viaggio?</div>	<div>Dove posso andare?</div>	<div>Quale sarà la migliore?</div>	<div>Ne vale la pena?</div>		<div>Soddisfa le mie esigenze?</div>	<div>Quanti giorni?</div>		<div>Se i pass online non sono più disponibili?</div>		<div>Cerco altre destinazioni</div>	<div>Come raggiungo la destinazione?</div>	<div>Cosa devo portare con me?</div>	<div>Come sarà il volo?</div>	<div>E se qualcosa va storto?</div>	<div>Sono contento dell'esperienza?</div>	<div>Ha soddisfatto le mie esigenze?</div>	<div>È andato tutto secondo quanto pensato?</div>	<div>Come valuto l'esperienza?</div>					
	<div></div>												<div>Aereo</div>	<div>Cellulare e valigie</div>		<div>Chiamo per informazioni</div>			<div>Do un feedback</div>						
Sensazioni del cliente	<div>Felicità</div>	<div>Entusiasta</div>	<div>Indecisione</div>	<div>Interessamento</div>			<div>Dubbio</div>	<div>Incertezza</div>	<div>Ansia</div>	<div>Dubbio</div>	<div>Perplexità</div>	<div>Incertezza</div>	<div>Entusiasmo</div>	<div>Ripensamento</div>	<div>Euforia</div>	<div>Stress</div>	<div>Ansia</div>	<div>Terrore</div>	<div>Entusiasmo</div>	<div>Paura</div>	<div>Divertimento</div>	<div>Tristezza</div>	<div>Felicità</div>	<div>Emozione</div>	<div>Gioia</div>
Informazioni che ha bisogno il cliente	<div>Luogo</div>	<div>Periodo</div>	<div>Prezzo</div>				<div>Offerte mirate</div>	<div>Lista possibili destinazioni</div>				<div>Disponibilità dei pass online</div>				<div>Disponibilità di qualcuno per ricevere informazioni sul luogo</div>			<div>Far sapere della sua esperienza</div>						
Opportunità		<div>Pubblicità mirata</div>					<div>Landing page</div>	<div>Lista destinazioni</div>		<div>Lista destinazioni senza obbligo di pass</div>	<div>Form di prenotazione</div>	<div>Invio delle informazioni utili per il viaggio</div>			<div>Numero di qualcuno in caso di aiuto</div>			<div>Modello di feedback</div>							