**HISTORIA DE USUARIO (TIENDA DE ROPA EN LÍNEA)**

**Registro/nueva cuenta**

Como usuario nuevo de una tienda en línea de ropa, deseo tener la capacidad de crear una cuenta de usuario fácil y rápidamente para poder guardar mi información personal (nombre, direcciones) y de pago. Revisar el historial de mis pedidos y poder elegir si deseo recibir notificaciones de ventas y promociones especiales.

Como usuario, también deseo que la información de mi cuenta se mantenga segura y privada, y que tenga la opción de cambiar o actualizar mi información de cuenta en cualquier momento. Esto me permitirá tener control sobre mi información personal y garantizar que mi experiencia de compra en línea sea segura y satisfactoria a largo plazo.

**Visualización y organización de los artículos**

La tienda debe tener la capacidad de filtrar los productos por tamaño, color y precio, para poder encontrar fácilmente lo que busco. Además, es importante para mí poder visualizar imágenes nítidas y de diferentes ángulos (de frente, por atrás, de lado) de cada prenda de ropa. Esto me permitirá visualizar mejor la calidad de la prenda, su diseño y estilo de cada producto.

Asimismo, es fundamental para mí, como usuario, tener acceso a una guía de tallas donde se especifique a que es equivalente una talla (chida, mediana, grande) en centímetros de las partes más importantes en el cuerpo, como la cintura y hombros.

**Sección de carrito**

Deseo tener la capacidad de ver fácilmente los productos que he agregado al carrito de compras y poder actualizar la cantidad de cada producto, eliminar productos no deseados, y aplicar cupones o códigos de descuento antes de realizar el pago final.

Además, como usuario, también quiero ver un desglose de los costos totales de la compra, incluyendo, los gastos de envío y los descuentos aplicados antes de confirmar el pago final. Esto me permitirá tener una idea clara del costo total de la compra y garantizar que no haya sorpresas al finalizar el proceso de pago.

**Método de pago**

Debo tener la capacidad de seleccionar fácilmente un método de pago seguro y confiable al finalizar mi compra como tarjetas de crédito o débito, PayPal, transferencias bancarias para garantizar que mi información de pago se maneje de forma segura y privada.

Además, como usuario, deseo tener la capacidad de guardar y administrar mis métodos de pago preferidos, para que el proceso de compra sea más rápido y fácil en el futuro. La opción de guardar los métodos de pago preferidos también me permitirá administrar mejor mis pagos y asegurarme de que mis transacciones sean seguras y precisas.

También es importante para mí que la información de mi pago se maneje de forma segura y privada en todo momento. Como usuario, espero que la tienda en línea implemente medidas de seguridad robustas para proteger mi información de pago, como la encriptación de datos y la autenticación de dos factores.

**Envíos**

Como usuario, deseo tener la capacidad de rastrear el estado de mi envío en todo momento, para poder estar al tanto del progreso de la entrega y recibir actualizaciones en tiempo real sobre el estado de mi pedido. Es importante que la tienda en línea proporcione información clara y detallada sobre el estado del envío, incluyendo el número de seguimiento del envío, la fecha de entrega estimada y cualquier otra información relevante.

También es importante para mí que la tienda en línea garantice que los productos se empaqueten y envíen de manera segura y protegida, para evitar daños durante el envío, también espero que la tienda implemente medidas de seguridad para proteger mis productos durante el envío y garantizar que lleguen a su destino final en buen estado.

**Devoluciones**

Es importante que la tienda en línea proporcione información clara y detallada sobre su política de devoluciones, incluyendo los plazos de tiempo permitidos para realizar una devolución, los procedimientos de devolución y cualquier restricción aplicable.

La tienda en línea debe tener la capacidad de realizar devoluciones fáciles y sin complicaciones en caso de que los productos no cumplan con mis expectativas o si recibí un producto dañado o incorrecto. Que pueda comunicarme fácilmente con el equipo de atención al cliente de la tienda en línea en caso de tener preguntas o problemas con la devolución, para poder recibir ayuda y asesoramiento en todo momento. La tienda en línea debería proporcionar múltiples canales de comunicación, como correo electrónico, chat en vivo o teléfono, para garantizar que los usuarios puedan comunicarse de manera fácil y rápida con el equipo de atención al cliente.

Que la tienda en línea proporcione información clara y detallada sobre el estado de mi devolución, incluyendo actualizaciones en tiempo real sobre el progreso de la devolución y el reembolso correspondiente.

**Buyer – persona.**

1. **Mujer 28 años.**

Es una mujer profesionista, que le gusta equilibrar su vida laboral con sus otras pasiones y tiempo de ocio. Vive con su pareja, pero no está casados. Le gusta el arte y la libertad de expresión, le gusta apoyar a causas y movimientos humanitarios, y fomentar el desarrollo crítico para con ello evitar seguir modas y estereotipos sociales. Emprende un pequeño negocio de venta de colecciones con su pareja, además de su propio trabajo en un esquema híbrido, ella es parte del área de marketing.

Su objetivo es lograr la libertad financiera y tener cada año lo suficientes ahorros para irse de viaje y conocer lugares junto a su pareja. Desea crecer su negocio y establecer en el futuro un sistema de apoyo y donaciones con las ganancias de éste, para fundaciones de apoyo a mujeres.

Apoya marcas independientes y locales comprándoles a ellos. En nuestro e-commerce, a ella le gusta el accesible precio de las prendas que encuentra, navega por prendas de estilo relajado y urbano, que se prestan a ser combinadas y personalizadas mucho más fácil que prendas estampadas. Le gusta sentir que visita un mall cuando busca ropa de marca en marca, dentro de todas las que ofrece el e-commerce.

1. **Hombre 18 años.**

Es un adolescente despreocupado, con una actitud relajada y divertida. Gran consumidor de plataformas de música, y con gustos por el rock, hard rock, indie y metal. Tiene una pequeña banda local, donde él es el guitarrista. Vive con sus padres y es el menor de 2 hermanos; no tiene planes de estudiar en la universidad todavía sino hasta saber qué quiere estudiar realmente, no se siente listo para tomar la decisión y no le preocupa iniciar un poco tarde los estudios.

Sin embargo, trabaja de mesero en un hotel en Cancún, y también está creciendo un canal de youtube y twitch. Le gustan los videojuegos y hacer stream, es consumidor de redes sociales y sigue a influencers en el ámbito de los videojuegos, la música, y últimamente a dobladores de voces y directores.

Su meta sería estudiar una carrera en el extranjero, desea salir a vivir fuera del país y establecer su vida en otra parte.

En nuestro e-commerce, visita solo una marca pues siente que hace match con como le gusta verse, además los precios son accesibles para él, y le gusta que las tallas llegan acorde a sus medidas, le gusta el estilo callejero y con colores oscuros, estilos lisos y mucho uso de mezclilla.

1. **Mujer 20 años.**
2. **Hombre 30 años.**