carita feliz

carita neutro

carita nervioso

carita estrés

touch point \*

punto crítico C

Customer Journey

ANTES

Decidir irte a estudiar (feliz)

Buscar universidad (nervioso\_estres)

Aplicas al ITAM (estres)

Te aceptan (feliz)

Necesitas encontrar un lugar en donde vivir

DURANTE

Ingresar a la página

Crear una cuenta

Pones tus filtros acerca de tu casa ideal

Navegas a través de todas las opciones viendo las descripciones y fotos

Encuentras la casa ideal

Contactar al arrendatario

Visitas la casa, viaje a CDMX

Cierras el contrato

Pagas tu primera renta \*

DESPUÉS

Mudanza de tu casa a CDMX

Llegas a tu nuevo hogar

Instalarte y desempacar

Comienza tu vida universitaria

Mantienes los pagos mensuales

carita feliz 1

carita neutro 2

carita nervioso 3

carita estrés 4

touch point \*

punto crítico C

Customer Journey Arrendatario

ANTES

Tiene casa disponible en desuso

La adecua para renta

Decide ofertar su departamento a estudiantes. 1 C

Junta toda la info (fotos, tamaño, precio…) para dar de alta el depto 3

DURANTE

Parte 1:

Hace una cuenta en “myhaus”. 2 \*

Sube ls info de su depto a la página 1 \*

Parte 2:

Recibe una oferta de un estudiante. 1 C

Conversan por el chatroom para aclarar dudas de la publicación 2 \*

Pide cita para visitar el depto 3

Cierran el contrato (aceptar terminos y condiciones) 4 C \*

Recibe el pago inicial 1

DESPUÉS

Entrega el departamento al cliente 1

Recibe los pagos mensuales 1 (\*?)

Se mantiene al pendiente de cualquier cosa 3 \*