

PERSONA #2: MANOLO



TRABAJADOR - DEDICADO - ALEGRE

"Me gusta ayudar a mis seres cercanos y mejorar el pueblo intentando siempre ver el lado positivo de las cosas"

DEMOGRAPHICS

Age: 67

Gender: Hombre

Profession: Jubilado

Nationality: Española

Location: Cáñar, Granada

Lifestyle & bio: Creció en el pueblo Cáñar, a los pies de Sierra Nevada en Granada. Toda su vida se ha dedicado a la construcción y desde que se jubiló ha montado un huerto con su esposa. Tiene una hija la cual trabaja en Polonia desde hace varios años. Su pasatiempo favorito ahora es ir al bar a beber y jugar a las cartas con el resto de ciudadanos del pueblo.

GOALS - INTERESTS

- Cuidar su huerto.
- Dejar una bonita casa de pueblo de herencia a su hija.
- Disfrutar de su tiempo libre.
- Ir a hacer senderismo.
- Ganar a las cartas a sus amigos.
- Conocer a su nieto que aún no ha podido conocer a causa de la pandemia.

PAIN POINTS - CONCERNS

- Problemas graves de vista.
- Miedo a que haga mal tiempo y afecte a su huerto.
- Que su hija no se acuerde mucho de él.
- No tiene buena conexión a Internet.
- Su mujer tiene problemas de salud.

SCENARIO

Dentro de unas semanas, tras varios años sin vistarle a causa de la pandemia, la hija de Manolo va a ir Cáñar acompañada de su hijo, el nieto de Manolo, al cual este aún no conoce. Manolo quiere organizar algo divertido para su hija y su nieto, pero no sabe exactamente qué proponer ya que no sale mucho del pueblo y en este no hay gran variedad de actividades.

MOTIVATIONS

Huerto

Familia

Ayudar a los demás

SKILLS

Tecnología

Trabajos manuales

PERSONALITY

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

BRANDS



User Journey #2 Case study: (i.e. first-time User)



Manolo

- Hombre
- 67 años
- Español
- Cáñar, Granada

Scenario

La hija de Manolo viene a visitarle tras varios años a causa de la pandemia y, como cuando su hija vivía en Cáñar no salían nunca del pueblo, quiere contratar a modo de sorpresa un free tour en Granada para conocerla mejor junto a su familia. Manolo parte con algunas recomendaciones dichas por los vecinos del pueblo de qué sitios visitar.

Expectations

- Tours interesantes y bonitos
- Alta disponibilidad en las fechas que viene su hija

STAGES

Awareness

Inspiration

Decide

Act

Observation

Conclusion

STEPS

Entrar a la página de tours

Buscar si hay tours sobre los sitios que le han recomendado

Elegir el tour más acorde con los lugares que le han recomendado

Buscar otro tour relacionado con las recomendaciones que tiene.

Llamar a su hija para preguntarle qué hay que llenar

Reservado (Reflexión)

THINKING

Que bonito, me aparecen ya aquí todos los tours e incluso el botón de reservar ahora, así no me marean con páginas raras

Va a ser fácil encontrar uno de los 3 sitios recomendados y reservar rápido

He encontrado justo un tour sobre el Albaicín Nocturno, lugar que me habían recomendado. ¡Qué suerte!

No pasa nada, está el tour centro histórico y bajo Albaicín que también me lo han recomendado aunque me habían dicho que el otro era mejor.

Que tristeza más grande, por no saber inglés he arruinado la sorpresa a mi hija. Es que, ¿por qué no lo pondrán en español?

La sorpresa se ha arruinado pero mi hija me ha dicho que no pasa nada, que le ha hecho ilusión enterarse de que vamos a realizar un tour y que me estaba implicando en ello. Finalmente, tenemos un tour bonito reservado.

DOING

Observando la página principal por si hubiese algo que le interesase a parte de los tours

Buscando en la página algún tour que tenga de nombre alguno de los sitios recomendados

Darle a reservar al Free Tour Albaicín Nocturno.

Reservar Free Tour Granada Imprescindible: Centro Histórico y Bajo Albaicín

Llamar a su hija para preguntarle qué tiene que poner en los campos que están en inglés.

PAIN POINTS

Al darle a "reservar ahora" el diseño de la página cambia y es lioso.

No hay disponibilidad.

Tras elegir la fecha y el número de personas, se encuentra con un paso que está en inglés y el no entiende inglés, por lo que no sabe qué le piden.

¿Ponemos algo aquí??

FEELING



feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

OPPORTUNITIES

Que la página de reservar ahora siguiere una estética parecida a la página principal.

Que en la imagen o el texto de los tours aparezca cuando no haya disponibilidad.

Que todos los pasos y campos estén en español, por muy obvio que pueda parecer lo que se está pidiendo.

¿Ponemos algo aquí??