

PERSONA #1: JESSEY



PASIONAL - ACTIVA - EMPÁTICA

"Confiado en que Granada sea el impulso que me falta para pasar de página"

DEMOGRAPHICS

Age: 41

Gender: Mujer

Profession: Diseñadora Gráfica

Nationality: Inglesa

Location: Liverpool, UK

Lifestyle & bio: Jessey nació en Liverpool pero tenía muy buenas notas y rápidamente ingresó en la universidad de Cambridge donde estudió Diseño Gráfico. Tiene dos hijos y, tras diez años casada, acaba de divorciarse. Quiere cambiar de aires, por lo que ha decidido mudarse al sur de España, donde ya ha encontrado trabajo.

GOALS - INTERESTS

- Quiere dejar de ser tan introvertida.
- Le gusta hacer escapadas a la playa.
- Le gustaría algún día montar su propia empresa.
- Le gusta leer.
- Es ahorradora.

PAIN POINTS - CONCERNES

- No sabe mucho español.
- Le tiene miedo a los perros.
- Le preocupa que sus hijos se sientan solos cuando ella esté trabajando.
- Desconfía de tener una nueva relación sentimental.
- Está lejos de sus padres y se le hace difícil porque antes los veía constantemente.

SCENARIO

Jessey acaba de mudarse al centro de Granada con sus dos hijos. Tiene trabajo fijo como empleada en una empresa reconocida como es Comunicare Marketing 360. Está ansiosa por conocer a sus compañeros de trabajo y que sus hijos comiencen a relacionarse en el colegio con los demás niños.

MOTIVATIONS

Pasar tiempo con sus hijos

Descubrir la ciudad

Adaptarse a su nuevo puesto de trabajo

SKILLS

Tecnología

Creatividad

PERSONALITY

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

BRANDS



User Journey #1 Case study: (i.e. first-time User)



Jessy

- Mujer
- 41 años
- Inglesa
- Liverpool, UK

Scenario

Tras divorciarse, Jessy busca una nueva vida en la ciudad de Granada. Desea conocer mejor la ciudad junto a sus hijos y disfrutar de esta.

Expectations

- Fácil reserva
- Variedad de tours y fechas disponibles

STAGES

Awareness

Inspiration

Decide

Act

Observation

Conclusion

STEPS

Encontrar un free tour para conocer mejor la ciudad

Informarse de los tours que ofrecen

Buscar el tour favorito

Regresar a la página de inicio

Reservar tour

Reservado (Reflexión)

THINKING

Es posible poner la página en inglés y también de realizar los tour en inglés

No recuerdo cómo se llamaban los tour que más me habían gustado

Hay un tour que ha sido mi favorito pero no lo encuentro en la página

Es imposible regresar al inicio

Por fin he encontrado el tour

Me ha llevado más tiempo del que me gustaría

DOING

Observar lo que la página ofrece

Entrar en la información de cada tour para elegir la mejor opción

Tras revisar varias veces los tour se decide por su favorito pero no lo encuentra

Al no encontrar el tour prueba a regresar a la página de inicio pero esto se complica, finalmente encuentra una cruz que la lleva a esta

Introduce los datos para realizar la reserva

PAIN POINTS

No existe ninguna forma de poder guardar sus tours favoritos para elegirlos más tarde

No encuentra el tour que le había gustado

No es intuitivo el botón de regreso a la página de inicio

No puede registrarse en la página para guardar sus datos para una próxima reserva

FEELING



feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

Se podría poner una cesta de compra o un botón para resaltar los favoritos del usuario

Poner un buscador

Poner un botón que regrese directamente al inicio

Realizar un registro de usuario antes de realizar una reserva

OPPORTUNITIES