

# CHIARA RAMOS



SOÑADORA - CARISMÁTICA - AMBICIOSA

Vamos a exprimir la vida

## DEMOGRAPHICS

**Age:** 26

**Gender:** Mujer

**Profession:** Influencer

**Nationality:** Italiana

**Location:** Cinque Terre, Italia.

## LIFESTYLE AND BIO

Chiara es una chica italiana de 26 años con una presencia en línea muy influyente. Con más de 500,000 seguidores en su cuenta de Instagram, ha logrado consolidarse como una figura pública en el mundo digital. Sus publicaciones destacan por su estilo de vida glamoroso y su sentido de la moda impecable.

Originaria del norte de Italia, esta influencer ha construido una marca personal sólida y reconocida en su país. Además de su cuenta de Instagram, también mantiene un canal de YouTube donde comparte consejos de belleza y moda, reseñas de productos y vlogs de sus viajes y eventos.

## PAIN POINTS - CONCERNS

- Dependencia a las redes sociales
- Exposición constante a la crítica
- Presión constante para mantenerse relevante lo que hace que se agobie a veces.
- Falta de sinceridad. Al ser un personaje público no siempre puede abrirse y opinar de algo de la forma que ella lo piensa.

## SCENARIO

A Chiara le encanta viajar y enseñarselo a sus seguidores. En este caso está haciendo un viaje por todas las capitales de Andalucía y la siguiente es Granada.

Al no conocerse muy bien la ciudad porque solo ha estado una vez en Granada y fue con el colegio durante un día mientras visitaban España, decide usar la aplicación para informarse de los mejores sitios dentro de la ciudad.

## MOTIVATIONS

Moda y belleza

Viajar

Fotografía y edición de vídeos

## SKILLS

Creación de contenido

Hablar en público

## 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)

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



**Chiara Ramos**

- Mujer
- Influencer
- 26
- Cinque Terre, Italia

## Scenario

Chiara está haciendo un viaje por todas las capitales de Andalucía y la siguiente es Granada. Quiere grabar un vlog de las mejores partes de la ciudad de Granada. Sus seguidores le han recomendado free tour Granada para que asista a los tours pors las mejores zonas.

## Expectations

- Reserva sencilla y rápida
- Que los tours no sean muy largos.
- Que sean flexibles para que ella pueda ir enseñando en su vlog todas las cosas.

**STEPS**

Inspiration

Decision

Act

Observation

Analysis

Conclusion

### OBJECTIVE

Chiara quiere grabar un vlog en la ciudad de Granada para sus seguidores.

Preguntarle a sus seguidores páginas de reserva de tours de las mejores zonas de Granada.

Decide entrar en la web de Free Tour Granada ya que es de la que más le han hablado sus seguidores

Los tours que hay en la web mira cuántos son en total para saber cuántos días va a necesitar estar en Granada para poder grabar el vlog

Analiza los horarios de los tours para organizarse y poder asistir a los que le interesan y optimizar el tiempo.

Danna comienza a reservar sus tours de uno en uno para poder asistir a la mayoría.

### THINKING

Ahorrar tiempo y ver lo máximo posible

Encontrar una página que sea rápida y fácil de usar y que pueda cumplir sus objetivos en ella

La página le gusta bastante porque es intuitiva pero no puede ver los tours mejores valorados (importante para ella).

Espera que su nivel muy básico de inglés le permita realizar correctamente la reserva. Piensa el tour a elegir

La página no esta aportando suficientes facilidades para realizar la reserva. Ha intentado contactar con la ayuda en linea para ver si existe la posibilidad de descuento a cambio de patrocinio en su canal de YouTube

Espera poder grabar y explicar todo en su video mientras se hace el tour.

### PAIN POINTS

Necesita informarse acerca de la ciudad de Granada ya que no tiene mucha idea.

Empieza a recibir muchas webs y distintas lo que no le deja nada claro qué web/app usar

No le queda claro si hay alguna forma de reservar varios tours a la vez para que le salga más barato (algun tipo de pack).

Se da cuenta de que es muy difícil compaginar los tours y va a tener que estar varios días en la ciudad

Al final tiene que seleccionar solo unos pocos tours porque le es imposible ir a todos.

### FEELING



feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

Que la web sea mejor anunciada para ser referente en tours de Granada

Poder ver valoraciones de los tours o agregarles filtros (se anda mucho, cuestas, llano, etc.)

Que sea más fácil el poder compatibilizar los tours en caso de que quieras ver todos o la gran mayoría

Que el contacto con soporte sea más rápido porque tuvo que esperar mucho tiempo para recibir respuesta

### OPPORTUNITIES