

User Journey #2

Caso de estudio: primera vez comprando en Naturefoods



Gracia Jiménez

- Mujer
- Profesora ESO
- 35
- Granada, Zaidín

Scenario

Gracia está embarazada y hace unos días se lo comentó a su grupo de amigos. También dijo que le preocupaba el poco tiempo libre que tendrá cuando su hijo nazca, a lo que una amiga (que tiene tres hijos) le respondió que probara a hacer su compra online. Le explicó que ella hace su compra online en una web llamada Naturefoods.

Expectations

- Navegación facil y clara
- Encontrar una amplia gama de productos
- Poder recibir los productos en su propia casa o al menos en un local cercano

STAGES	Awareness ▶	Inspiration ▶	Decide ▶	Act ▶	Observation ▶	Conclusion ▶
STEPS	Probar la página web recomendada	Explorar la página de inicio	Elegir productos	Ir a la cesta y proceder al pago	Elección de nuevo cliente	Finalización del pago
THINKING	“Espero que la web que me ha recomendado mi amiga sea buena... comprar la comida online me ahorrará mucho tiempo...”	Le sorprende que la página cuente hasta con cosméticos orgánicos. Piensa en revisar primero los alimentos orgánicos. Además, ha encontrado la cifra con la que le proporcionan envío gratis	Se sorprende por la gran cantidad de alimentos. Ella esperaba encontrar menos variedad. Piensa que es buena idea comprar productos de forma que llegue al precio mínimo para el envío gratis	“Quiero pagar ya mi cesta... ¿dónde pincho? ¡Oh! Arriba hay un símbolo de carrito de la compra. Pincharé ahí...”	Gracia se pregunta por qué el sistema le pide crearse una cuenta de usuario. Duda de su utilizad. ¿Por qué crearse una cuenta cuando puede acceder como invitada?	Le sorprende que acepten como método de pago el pagar en efectivo al repartidor el día de entrega. Le agrada y elije dicha opción. Se siente satisfecha con su compra, espera que los productos le gusten
DOING	En su ordenador personal accede a la página web de Naturefoods, recomendada por su amiga	Explora la página de inicio y decide acceder a los alimentos orgánicos	Elegir varios productos y añadirlos a su cesta de la compra. Quiere hacer una compra de prueba	Decide pagar los productos que ha seleccionado previamente. Encuentra de forma fácil el botón de cesta y, dentro de este, lee el resumen del pago y hace click en “Finalizar Pedido”	Después de pulsar el anterior botón, aparece un mensaje pidiendole crearse una cuenta en la web. En ningún lugar se explica cuales son las ventajas de crear una cuenta, por lo que no la crea y procede como “invitado”	Añade sus datos para la entrega y como método de pago elije la opción que le permite el pago en efectivo al repartidor. Finaliza la compra.
PAIN POINTS	Espera que la recomendación de su amiga sea buena; así conseguirá mucho más tiempo libre				Frustración por no encontrar cuáles son los supuestos beneficios de crear una cuenta de usuario	
FEELING	<div>  </div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>
OPPORTUNITIES		Asegurar que la página de inicio es clara y muestra todas las secciones de la web	Asegurarnos de que los productos son reconocibles por su imagen	Conseguir que en todo momento botones esenciales para el usuario (como el de la cesta) sean fáciles de localizar	Crear una sección de preguntas frecuentes (FaQ) donde resolver las posibles dudas de los usuarios	Si pudiéramos, permitir diversos métodos de pago y formas de envío, para satisfacer a un mayor número de usuarios