

User Journey #3

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



Carmen López



















- Mujer
- Jubilada
- 83
- Granada, España

Scenario

Carmen entra en la página de Naturefoods y ve un cupón de 10% de descuento en la pantalla de inicio. Le interesa usarlo para probar los productos ecológicos a mejor precio, pero no sabe bien cómo aplicarlo.

Expectations

- Introducir el código en un sitio visible
- Ver el descuento reflejado antes de llegar al pago
- Esperar que la web explique cómo usarlo

STAGES	Awareness ▶	Inspiration ▶	Decide ▶	Act ▶	Observation ▶	Conclusion ▶
STEPS	Carmen ve el cupón del 10% y quiere aprovecharlo	Quiere intentar averiguar cómo usar el cupón	Decide que la única forma de saberlo es añadir productos al carrito	Llega al último paso y ve que el cupón se aplica antes del pago	Se da cuenta de que no puede probar el cupón sin hacer todo el proceso de compra	Se frustra y piensa que la web no es útil
THINKING	Quiere aprovechar el descuento	Debe de haber un sitio dónde se pueda introducir	Si se intenta comprar algo puede que aparezca un lugar donde introducir el código	Por fin ha encontrado dónde se pone el código	No quiere realizar todo el proceso sólo para ver el descuento	Ya no quiere intentar comprar más por la web
DOING	Mira el cupón que está en la página principal de la web	Empieza a explorar algunas secciones de la web	Agrega productos al carrito sin intención de comprarlos	Escribe el código y ve el descuento aplicado	Cierra la web sin completar la compra	No realiza la compra y abandona la web
PAIN POINTS	No sabe cómo usarlo	No encuentra ningún sitio dónde usarlo	No sabe si está siguiendo el proceso correcto	No sabe si por introducir el código ahora tiene que comprar obligatoriamente	Se siente frustrada porque perdió el tiempo sin encontrar una solución clara antes de llegar al final	La falta de instrucciones claras le impidió aprovechar el cupón y le frustró mucho por lo que no quiere usar más la web
FEELING	   feeling	   feeling	   feeling	   feeling	   feeling	   feeling
OPPORTUNITIES	La web podría incluir al lado del cupón instrucciones de cómo utilizarlo	Añadir un botón visible que diga “¿Tienes un cupón?”	Un aviso emergente que indique “El cupón se introduce en la última etapa de compra”	Mostrar un mensaje que ponga “En caso de realizar la compra el descuento será aplicado”	Permitir a los usuarios aplicar el cupón y ver el descuento desde la cesta de compra	Crear un apartado de Preguntas Frecuentes