(Customer) Empathy Map

My experience

Conocíamos de la existencía de la venta de este tipo de productos de manera online pero no estabamos familiarizadas con ninguna página en concreto. Tampoco somos consumidoras habituales.
Sin embargo, habiendo realizado la investigación de estos sitios hemos visto que es una forma muy buena de tener una dieta equilibrada con productos de calidad

Ángela

LEYENDA

Carmen

Ángela

Gracia

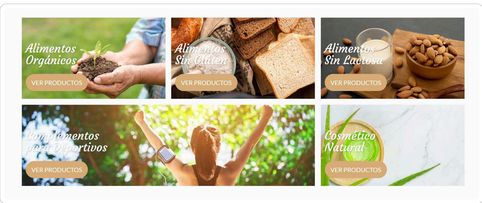
Ángela

Alex

Ángela

Nosotros

Ángela



Customer Empathy Map case study: Web mercado ecológico

THINK & FEEL

Son compradores habituales de productos ecológicos, pero están descontentos con los servicios que se le están ofreciendo. Piensan en buscar otras opciones

Encantado por poder comprar productos de calidad, pero cansado de perder tiempo haciendo la misma compra

Ángela

Compra online este tipo de productos, sin embargo, no entiende cuales son los beneficios de tener un usuario

Ángela

Aunque hace la compra online con frecuencia, tiene dificultades con algunos procesos como el uso de cupones o descuentos

Ángela

No hemos comprado pero queremos comenzar a hacerlo para aprender a tener una alimentación variada y de calidad

Ángela

Esta teniendo una reunión con los amigos para celebrar que ya esta viviendo con su pareja cuando los escucha hablar de como hacen la compra ellos. Dicen que hay una web que te permite guardar el carrito de compra

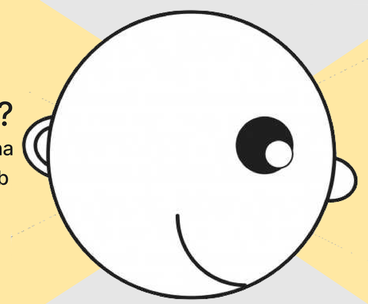
Ángela

Sus nietos le comentan que han abierto una nueva web que es más intuitiva para ella, tiene guias de como llevar a cabo procesos como la aplicación de cupones

Ángela

EAR?

Oyen a gente cercana hablar de una nueva web



SEE

ve opiniones muy buenas sobre la página

Una foodie que sigue en Instagram habla sobre la web y los talleres que ha podido hacer con ellos

Ángela

Decide buscar las reseñas que tiene la web, las encuentra tanto en Google cuando la busca como en un apartado de "opiniones de nuestros clientes" dentro de la propia página

Ángela

Está viendo un vídeo de crochet en YouTube y le aparece un anuncio de la web.

Ángela

Nos aparece un vídeo por TikTok hablando sobre la web y sus talleres de nutrición.

Ángela

Oye que hay una nueva web en la que la gente hace la compra y que te da la opción de inscribirte a talleres de nutrición

Ángela

Cuando está visitando a su madre ella le comenta que hay una nueva página donde esta empezando a hacer la compra que tiene muchas funcionalidades. Le comenta que por ser usuario tienes acceso a talleres y entrega rápida

Ángela

SAY & DO

deciden probar a relizar una compra en la nueva web

Decide probar la nueva web durante un mes, lo que es un total de 4 compras semanales, para ver si ahorra tiempo guardando el carrito de compra

Ángela

Habiendo visto a su foodie de confianza recomendar la web se anima a hacer unos cuantos pedidos para probar los productos y hacerse una cuenta para ver cuales son los beneficios

Ángela

Sigue los pasos que ha apuntado del anuncio y hace una compra en la web

Ángela

Después de ver varios video en ticktok nos animamos a inscribirnos en uno de los talleres de nutrición

Ángela

PAIN

Obstacles, difficulties

Demasiado tiempo para hacer la compra de siempre

Ángela

No ve las ventajas de hacerse usuario

Ángela

No sabe como seguir algunos procesos de compra

Ángela

No sabemos como llevar una alimentacion equilibrada ni que productos son los mejores

Ángela

GAIN

Benefits, goals, get success

Ahorra tiempo haciendo la compra al poder guardar el carrito

Ángela

Entiende claramente las ventajas de ser usuario de la web

Ángela

Encuentra tutoriales que le ayudan a comprar

Ángela

Gracias a los talleres podemos hacer un plan de comidas

Ángela