

Justificación Experience Journey Map

Para la narración de la experiencia individual de un usuario y su relación con la organización/servicio/producto a lo largo del tiempo y de los canales, hemos creado un Experience Journey Map para cada persona. Mark está buscando alternativas de alojamiento baratas cuando por medio de anuncios se entera de la existencia de los Hosteles y tras la buena valoración de un amigo decide alojarse en uno. Marie y sus amigas, al no quedar satisfechas con las opciones ofrecidas por un Hotel, siguen la recomendación de la prima de una de ellas y deciden también alojarse en un Hostel.