

User Journey #2 Case study: (i.e. first-time User)



Aurelia Gómez Pérez

- Mujer
- Costurera
- 29
- Castilla - La Mancha, España

Scenario

Aurelia tiene pensado organizar un plan con sus amigos con los cuales hace mucho que no queda por haberse centrado en su reciente maternidad. Le aparece una web de actividades gastronómicas en recomendados y le parece una buena idea en la que pasar tiempo con sus amigos.

Expectations

- Descripciones detalladas de cada taller
- Compartir momentos con sus amigos
- Precios asequibles
- Flexibilidad horaria

STAGES	Awareness	Inspiration	Decide	Act	Observation	Conclusion
STEPS	Encontrar algún taller gastronómico en el que pasar un buen rato con sus amigos	Comparte la web con sus amigos, para que la ayuden a mirar talleres y elegir	Finalmente lo someten a votación	Se dispone a reservar y pagar	Sigue leyendo y si que es posible intercambiar el taller por otro o cambiar la fecha	Finalmente tienen fecha para el plan
THINKING	Se encuentra motivada ya que tras mucho tiempo verá a su grupo de amigos	Así será más fácil examinar opciones y ahorrará tiempo	Es lo más justo	Podrían surgir inconvenientes de última hora y que alguien no pudiese asistir	Al menos podrían ir todos juntos otro día en caso de inconvenientes	La elección se ha complicado un poco pero al final han acabado satisfechos todos
DOING	Investiga los distintos talleres que le pueden resultar interesantes en la web	Lee las opiniones de sus amigos y aporta las suyas propias	Tras conocer el resultado reservará el taller	Investiga las opciones de cancelación	Termina la reserva y paga	
PAIN POINTS	Hay muchas opciones entre las que elegir y no dispone del tiempo para evaluarlas todas	Surgen discrepancias entre qué elegir		No hay posibilidad de recuperar el dinero tras reservar		
FEELING		feeling	feeling	feeling	feeling	feeling
OPPORTUNITIES	Se podrían añadir filtros de horas, precios, plazas e intereses para hacer la búsqueda más rápida	Se podría poner una opción en la que se añadan distintos talleres y se elija uno al azar, u otra en la que simplemente se reserve un taller sorpresa	Podría barajarse la opción de combinar talleres	Porcentaje del precio para cubrir posibles pérdidas y devolver el resto en caso de cancelación dentro de un plazo que ofrezca la oportunidad de que otro usuario reserve		

Justificación

La persona elige la web porque le aparece en recomendaciones, se ve un sitio profesional, aparece la información detallada y hay muchas alternativas.