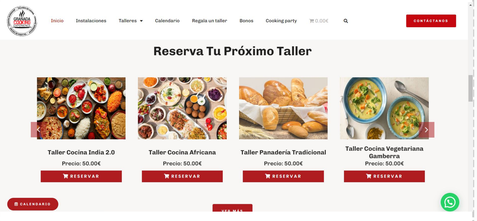
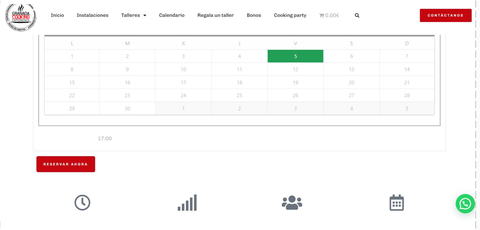
Empathy Map

Nuestra experiencia

Nuestro primer contacto con a pagina fue bueno ya que vimos una gran foto y poco mas abajo los diferentes cursos disponibles, una página con muy buena estética.
,El problema empezó cuando empezamos a fijarnos en los diferentes cursos uno por uno y nos dimos cuenta que no habia ninguno disponible, ya que todos eran de fechas pasados, entonces nos encontramos confundidos, ya que no entendiamos como no podria tener ninguno disponible y mas todavia no tener ninguna opcion que te separase disponibles de pasados.

Acto seguido entramos en el calendario el cual nos desespero ya que tardaba bastante en cargar , ahí es donde nos dimos cuenta de que estaban los cursos disponibles.
Procedimos a intentar reservar algún curso solo nos salia un dia disponibe y le dimos a reservar, nos dio un error diciendo que teniamos que seleccionar el dia que queriamos y despues nos puso que teniamos que seleccionar hora, las diferentes horas(En nuestro caso solo una) estaba encima del boton de reservar en color gris claro, por lo que pasa muy desapercibido, despues de eso conseguimos reservar el curso finalmente.





Empathy Map: case study PÁGINA CULINARIAS

SAY
quotes and key words

the users say.

- No tengo suficiente tiempo para estar buscando cursos disponibles — Miguel Bravo
- Quiero ir con mis amigos — Miguel Bravo
- He oído que Granada Cooking tiene chefs de diferentes culturas culinarias muy buenos — Miguel Bravo
- La página web tiene excelentes críticas sobre sus productos y clases de cocina — Miguel Bravo

THINK
what the users might be thinking? motivations, their goals, their needs, their desires?

- Quiero aprender recetas que pueda repetir en casa — Elena Vallejo
- Quiero una página fiable, no quiero introducir mis datos personales en cualquier sitio — Elena Vallejo
- Espero que el establecimiento se encuentre limpio — Elena Vallejo
- La pagina no incluye suficiente información sobre los cursos — Elena Vallejo

DO
the actions the users takes

- Reserva una clase de cocina para un grupo de amigos — Miguel Bravo
- Compara con los productos de la competencia — Elena Vallejo
- Muestra las recetas aprendidas a su entorno, recomientda la experiencia — Elena Vallejo
- Entra en las redes sociales de la empresa para ver que ofertan y que se puede esperar — Elena Vallejo

FEEL
emotions your users be feeling

- Positivo - Expectativas positivas sobre la calidad y autenticidad de las clases y productos — Miguel Bravo
- Molesto - Confusion a la hora de utilizar el calendario de la web, estoy perdiendo el tiempo — Elena Vallejo
- Decepcionado - La clase no era lo que esperaba — Miguel Bravo
- Positivo - Confianza tras leer las reseñas de la pagina por otros usuarios — Miguel Bravo

USER NEEDS
What he really need?

- **Self-actualized needs**: Cumplir un sueño personal de aprender recetas de alguna cultura en concreto
- **Esteem Needs:** Poder mostrar sus nuevas recetas a su entorno
- **Belonging Needs**: Comunidad sana entre alumnos y profesores
- **Safety Needs:** Encontrarse en un ambiente comodo, que el coste del curso no afecte a su estado financiero, que el establecimiento sigan las medidas sanitarias

INSIGHTS
How can I help the user?

- Menús mas intuitivos
- Ayuda en linea 24/7
- Tiempos de carga más rapidos
- Distinguir entre cursos disponibles y cursos pasados
- Mejorar la función de busqueda de la página web

Guía de colores para la sección de FEEL

- Sentimientos positivos
- Sentimientos negativos relacionados con el enfado
- Sentimientos negativos relacionados con la tristeza