

# JOURNEY MAP



**Victor**

## Escenario

- Victor es un estudiante que quiere comer al mediodía.
- Victor se acerca a una de las cafeterías de la universidad para pedir su comida.

## Expectaciones

- Realizar el pago de cualquier forma.
- Terminar de comer y poder asistir a la siguiente clase.

### SELECCIONAR

1. Acercarse a la barra para poder ver el menú en la pared.
2. Observar que hay una selección de alimentos listos para ser servidos.

### PEDIR

1. Esperar a ser atendido por el Staff pero hay otros clientes antes que Victor.
2. Esperar a que el personal de Staff haga contacto visual con Victor.
3. Si Victor tiene alguna duda, puede preguntarle directamente al Staff.

### RECIBIR COMIDA

1. Victor tiene que esperar junto a la barra hasta que su pedido es recibido.
2. Una vez el pedido esté listo, el Staff busca al dueño del pedido diciendo el nombre del producto en voz alta.

### PAGAR

1. Victor tiene la posibilidad de hacer el pago tanto en efectivo como con tarjeta de crédito.
2. En caso de que Victor quiera realizar el pago con la tarjeta, el personal de Staff debe ir a por el datáfono.
3. Si se realiza el pago con efectivo, puede que Victor tenga que esperar a por el cambio.