


User Journey #1

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



Pedrinho Gómez Ferreira



















- Hombre
- Recepcionista
- 33
- Jaén, España

Scenario

El hermano de Pedrinho viene desde Brasil a verlo, y Pedrinho quiere organizar una visita por Granada, y descubre que existe una página para realizar tours gratuitos que te enseñan distintas partes de Granada.

Expectations

- Precios económicos o gratuitos
- Tour en la Alhambra
- Facilidad de reserva

STAGES	Awareness ▶	Inspiration ▶	Decide ▶	Act ▶	Observation ▶	Conclusion ▶
STEPS	Organizar un viaje a Granada	Reservar en la web un tour	Decide usar la web de free tours Granada	Decide elegir un tour en la Alhambra	Se da cuenta que un tour es privado	Elige el tour público
THINKING	Pensando donde contratar un tour para visitar la Alhambra con su hermano	Piensa en reservar un tour de la Alhambra	Piensa que la web de free tours Granada es la mejor opción	Está pensando en qué verá en la Alhambra ya que le encanta	Se da cuenta que no les conviene un tour privado	Piensa en qué hora les conviene más
DOING	Mirando como contratar un tour en Granada	Buscando tours de la Alhambra en la web	Busca en internet la web de free tour Granada	Está ojeando la web	Comparando los precios de ambos tour	Elegir una hora para realizar la visita
PAIN POINTS	No sabe dónde encontrar un tour seguro y económico	No sabe cuál de las webs que ofrecen tours elegir	No experimenta problemas	Observa que se ofrecen distintos tour en la Alhambra	Un tour privado cuesta bastante más	La hora que mejor le venía ya está llena
FEELING	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>
OPPORTUNITIES	Mirando que tours hay en la web	Buscando cuál ofrece mejor precio	No se puede mejorar	Que detallen mejor que ofrece cada tour	Usando un tour público	Aumentando el número de guías en hora punta