

User Journey #1

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



Leonardo

- Hombre
- Empresario
- 37
- Rosario, Argentina

Scenario

Leonardo es padre de una hija de 15 años, recientemente se ha divorciado y está buscando talleres de cocina para aprender a cocinar para él y su hija.

Expectations

- Reservar un taller fácilmente
- Taller didáctico con buenos profesores
- Profesores amables

STAGES	Conocer los talleres ▶	Disponibilidad talleres ▶	Decidir ▶	Reservar taller ▶	Comprobar reserva ▶	Conclusion ▶
STEPS	Reservar un taller	Buscar fechas e idiomas disponibles	Elegir el que más guste y cuadre	Eligiendo el que más le guste, fecha y hora, idioma y datos personales	No llega la confirmación al correo	Le gusta, pero ha estado mucho rato buscando y planificando
THINKING	“Una página bonita, con demasiada información por todos lados”	“Que lio cuadrar todos los horarios”	“Ya tengo varios talleres pensados y cuadrados”	“Uy, me ha vuelto a pedir los datos de nuevo, pero está muy bien de precio”	“No veo el correo de confirmacion en mi bandeja de entrada,pero está en spam”	“Todo reservado por fin, puedo volver a hacer mis cosas”
DOING	Investigando la página web y viendo donde se encuentra el lugar, los diferentes talleres,...	Navegando por el calendario, pinchando en todos los días viendo cual hay cada día, intentando cuadrar los horarios	De todas las fechas y talleres disponibles, elige cual le conviene más	Mete sus datos personales, y le da a confirmar la reserva	Iniciar Sesión en su correo y mirando la bandeja de correo para ver si tiene la confirmación, pero no ve nada, le pregunta a su hija y lo encuentra en la carpeta de spam	Satisfecho se va a hacer otras cosas
PAIN POINTS		No entiende muy bien como va el calendario y los talleres, y no sabe cómo hacer para cuadrar todo	Hay muchos talleres interesantes y elige	Tiene que volver a poner sus datos y elegir el taller	No encuentra en la página principal el correo	
FEELING	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>
OPPORTUNITIES	Intentar simplificar más la página principal	Haciendo un calendario más intuitivo	Incluir algún idioma más	Que se reserve bien al darle al botón de reservar y no te vuelva atrás	Confirmarle al usuario por correo prioritario o sms su reserva	