



## Алексей Смирнов

32 года, менеджер по продажам в IT



Найти надёжный и экономичный автомобиль для семьи



### Шаги

Поиск автомобиля

Просмотр объявлений

Сравнение автомобилей

Связь с продавцом

Оформление сделки

Получение автомобиля



### Эмоции



Интерес



Заинтересованность, любопытство



Неопределенность, напряжение



Нервозность, ожидание



Волнение, радость



Радость, удовлетворение



### Мысли

"Найду ли я то, что мне нужно?"

"Какой из них лучше?"

"Какой из них выбрать?"

"Как быстро я получу ответ?"

"Все ли правильно?"

"Все ли в порядке с автомобилем?"



### Описание

Пользователь заходит на сайт и начинает поиск автомобиля по фильтрам

Пользователь просматривает список автомобилей

Пользователь выбирает несколько автомобилей для сравнения

Пользователь связывается с продавцом для уточнения деталей

Пользователь принимает решение о покупке и оформляет сделку

Пользователь получает автомобиль и завершает сделку



### Возможные критические точки и барьеры

Сложная навигация, перегруженность фильтров

Низкая читаемость текста, нечеткие фотографии

Отсутствие функции сравнения, недостаточная информация

Долгое время ожидания ответа, отсутствие контактов

Сложная процедура оформления, недостаток информации о процессе

Проблемы с качеством автомобиля, несоответствие ожиданиям



### Решения

Упрощение интерфейса, интуитивно понятные фильтры

Улучшение качества изображений, четкие заголовки

Внедрение функции сравнения автомобилей, подробные описания

Внедрение чата, уведомления о статусе запроса

Упрощение процесса оформления, четкие инструкции

Гарантия качества, возможность возврата или обмена