

Customer Journey Map

Etapa	CONCIENTIZACIÓN	INTERÉS	DESCUBRIMIENTO	CONVERSIÓN	ENTREGA Y USO	RETENCIÓN	LEALTAD
Pasos							
Metas del usuario							
Touchpoints							
Emoción de la experiencia	5						
	4						
	3						
	2						
	1						
	0						
Meta de negocio							
KPI							
Actividades de la empresa							
Responsable							

Ejemplo Customer Journey Map Aerolínea

