










José F. Cortés

User Journey Map

CC BY Lejia {04/03/2020}

José F. Cortés ▾

PASOS	➤ 1 INSPIRACION	➤ 2 DECIDE	➤ 3 ACTUA	➤ 4 OBSERVA	➤ 5 ANALIZA	➤ 6 CONCLUSION
Objetivo	Quiero desconectar de sus problemas y realizar un viaje con gente desconocida con intereses afines	Decide viajar a Nápoles, Italia, por el buen tiempo y su parecido a España. Busca en internet plataformas que le permitan establecer contacto con otros viajeros que desean compartir viaje	Encuentra una página que le permite establecer contacto con gente que está en Nápoles o que pretenden viajar allí, y procede a registrarse	Encuentra en el feed de la página que Ann, una mujer rusa de 31 años va a ir a Nápoles en las mismas fechas y comprueba que es real mirando su facebook	Busca alojamiento y vuelos para esa fecha en Nápoles, que no sobrepase su presupuesto. Un amigo le aconseja que el alojamiento lo reserve con Airbnb para que sea más barato	Con todo reservado se dispone a realizar el viaje, muy animado con ganas de conocer a Napolitanos, en concreto a Napolitanas
Punto Contacto						
Emoción						
Conflicto	Tiene pocos dias libres para poder organizar este viaje	No hay mucha información sobre páginas que ofrezcan este servicio	Al registrarse recibe un mensaje dando pautas de seguridad para usar la página, lo cual le inspira poca confianza	Establece comunicación con Ann, pero no sabe si estará cómodo con ella allí en Nápoles	El alojamiento no tiene calefacción, pero al ser muy barato decide continuar	Aunque está ilusionado cree que se va gastar mucho dinero, y en el futuro se tendrá que apretar el cinturón
Imagen	