

User Journey #2 Case study: (i.e. first-time User)



Pablo

- Masculino
- Estudiante
- 24
- Murcia, España

Scenario

Pablo está muy agobiado porque nunca se ha encargado de organizar un viaje y ahora como delegado tiene la responsabilidad de hacerlo. Sus compañeros quieren gastarse el menor dinero posible así que le han dicho que la mejor opción es un free tour. Pablo está comparando los diferentes free tours que hay en Granada para elegir el mejor de todos

Expectations

- Rápido de reservar
- Mucha variedad de tours
- Le van a aconsejar para que tenga una experiencia inolvidable

STAGES

Conocer la página

Disponibilidad tours

Decidir

Reservar tour

Comprobar tour

Conclusion

STEPS

Encontrar la página en internet

Ver las fechas en las que pueden los de su clase

Preguntarle a sus compañeros que tour les apetece más

Mete sus datos personales para reservar

Se mete en el correo para ver su reserva

Le gusta la página pero le parece complicado reservar para tantos

THINKING

"Me gusta la página se ve que está todo bien organizado"

"Que lio cuadrar tantas fechas es imposible"

"Buah hay demasiados planes por Granada"

"Que bien, está muy claro como hay que reservar"

"No encuentro la confirmación, ah que está en el spam"

"Todo reservado, por fin puedo jugar a la play"

DOING

Busca la página en internet, investiga la página principal y se acostumbra al formato

Compara las fechas que le han dicho sus compañeros que pueden y las que están disponibles en la página

Después de volver muchas veces atrás para ver la opción que más le convence se decide por una

Mete sus datos personales y le da aceptar

Mira su correo y en la página principal no lo encuentra pero luego sus compañeros le dicen que mire en spam y lo ve

Satisfecho se pone a jugar al FIFA 23

PAIN POINTS

Le cuesta mucho comparar tantas fechas y la página no lo hace fácil

Para ver lo que le ofrece cada tour y las reseñas de otros usuarios tiene que bajar mucho en la página

No se guardan bien sus datos y tiene que recargar la página para volver a meterlos

No encuentra el correo en la página principal

FEELING



feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

OPPORTUNITIES

Poner en un buscador todas las fechas en las que el usuario pueda y que la pagina le muestre todos los tours posibles

Poner más visible el itinerario y las reseñas de otros usuarios

How can we improve this step of the journey?

En vez de enviar un correo, enviar un SMS o ponerle la etiqueta de prioritario para que le aparezca en la página principal del correo