

# PERSONA #1: VERA FUENTES FERNÁNDEZ



VERA

“El mejor día para empezar fue ayer, el segundo mejor es hoy”

## DEMOGRAPHICS

**Age:** 32  
**Gender:** Mujer  
**Profession:** Veterinaria  
**Nationality:** Española  
**Location:** Granada

**Lifestyle & bio:** Originaria de Toledo, estudió Veterinaria en León. Tras unos años trabajando en Madrid, conoció a su actual pareja y se mudaron a su ciudad natal Granada. Le encanta la música y los conciertos, y cualquier actividad relacionada con la naturaleza, como ir de camping, hacer senderismo o deporte al aire libre.

## GOALS - INTERESTS

- Trabaja como veterinaria en una clínica
- Jugar al tenis
- Ir a conciertos y festivales
- Senderismo
- Leer libros
- Ir de acampada

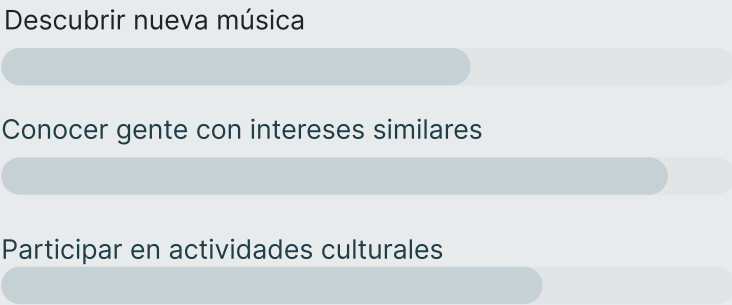
## PAIN POINTS - CONCERNS

- Si no es acompañada, a veces le cuesta acercarse a conocer gente
- Las guardias nocturnas en la clínica hacen que esté empezando a tener problemas conciliación del sueño
- Le cuesta tomar decisiones
- Vive lejos de su familia y no puede verlos tan a menudo como le gustaría

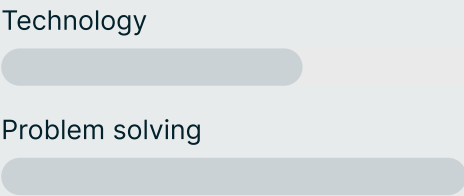
## SCENARIO

Como solo lleva unos meses en Granada, no conoce a demasiada gente además de su pareja. Como tiene la tarde libre y su pareja está ocupada, decide invitar a una chica que conoció hace poco a algún local de música en vivo para pasar la tarde/noche y se le ocurre el Carlota Braun, local que le descubrió su pareja hace unos meses y al que ha vuelto a ir varias veces desde entonces.

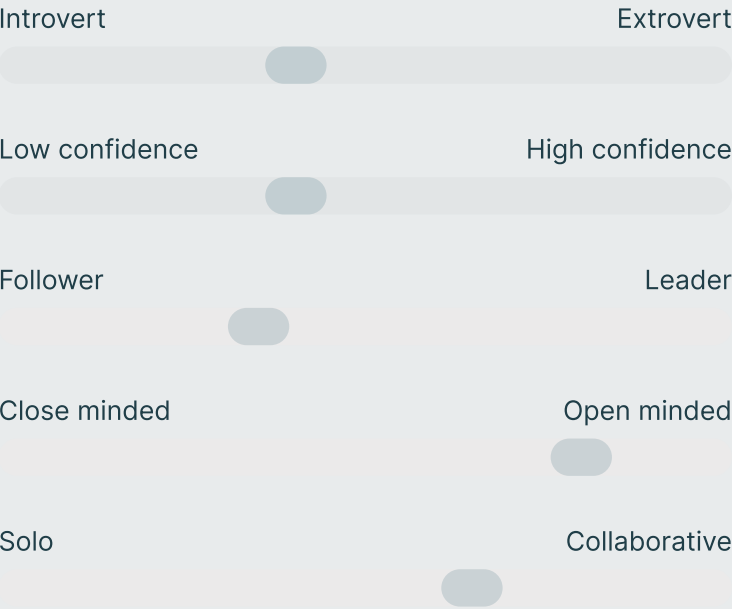
## MOTIVATIONS



## SKILLS



## PERSONALITY



## BRANDS

**SAMSUNG**

# User Journey #1

## Case study: Casual User



**Vera Fuentes  
Fernández**




- Mujer
- Veterinaria
- 32
- Toledo, España

### Scenario

Vera tiene la tarde libre y le apetece algún plan de música en vivo para pasar la tarde. Avisa a una chica que conoció hace poco y se le ocurre ir al Carlota Braun, sitio que descubrió hace unos meses y al que ha ido ya alguna vez.

### Expectations

- Descubrir grupos musicales emergentes
- Escuchar música en vivo
- Socializar

STAGES	Awareness	Inspiration	Decide	Act	Observation	Conclusion
STEPS	Se mete en la página web	Busca en Instagram	Decide reservar	Llega al lugar	Comienza el concierto	Ha disfrutado de la noche
THINKING	“Hace ya unas semanas que no voy al Carlota Braun, voy a ver si tienen alguna actuación musical chula para esta tarde y aviso a Sonia”	“Recuerdo que Daniel me dio el Instagram, quizá allí si hayan publicado algo, o alomejor esta semana no hay programación musical”	“Mi amiga es vegetariana así que miraré primero el menú en la página porque no recuerdo si tenían opciones vegetarianas”	“Vamos a cenar antes de que empiece el concierto”	“Me encanta el grupo que está tocando, voy a ver si han subido sus redes en insta”	“Sigue siendo uno de los mejores locales de Granada, aunque acaban siempre muy tarde y tengo que andar mucho ahora”
DOING	Se mete a la página web de Carlota Braun y va a la sección de “Programación Musical”, pero ve que hace un tiempo que no la actualizan	Busca el Instagram del Carlota Braun que le pasó su pareja y ve que han publicado todos los eventos de esta semana, incluida la actuación musical de esa tarde	Busca en la página web, pero no encuentra el menú, por lo que tiene que llamar al número para preguntar, le confirman que sí tienen opciones vegetarianas y reserva en la misma llamada	Llega a la zona de restauración y eligen la comida por el qr	Después de cenar, van a la zona de bar a ver el concierto. Busca en la página de Instagram de Carlota Braun a ver si ha subido las redes sociales del artista para poder seguirle pero no encuentra nada	Termina la noche y vuelve a su casa contenta porque le ha encantado el concierto pero tiene que darse una buena caminata hasta el lugar donde ha aparcado el coche
PAIN POINTS	En la página web no encuentra de forma directa información sobre la programación musical, que es su principal interés	Ha tenido que buscar el Instagram para poder enterarse de las actuaciones	Tiene que llamar por teléfono para poder conocer si tiene opciones vegetarianas para su amiga	Hay poca cobertura y el menú del qr tarda en cargar	No promocionan las redes sociales del cantante en el Instagram del local, por lo que le cuesta más encontrarlo	Los conciertos acaban muy tarde por lo que no puede coger autobuses y tiene que venir en coche y aparcar muy lejos porque el local está en el Realejo, zona de difícil aparcamiento.
FEELING	<div>  </div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>
OPPORTUNITIES	Actualizar la página web más a menudo con la programación musical	El enlace a Instagram podría aparecer en la página web, ya que solo puede conocerlo porque se lo dio su pareja	La página web podría contener la información sobre la carta	Mejorar la cobertura del local	Cuando suben los carteles de las actuaciones a Instagram, podrían informar de las redes sociales	Si los conciertos acabasen un poco antes, podría dar tiempo a coger autobuses y facilitar la accesibilidad