

< Mapa da Jornada do Cliente >

DESCRIÇÃO COMPLETA DOS COMPONENTES DO SERVIÇO

IDENTIDADE



STATUS EMOCIONAL



CONTEXTO



ATIVIDADE DO CLIENTE



LINHA DO TEMPO
DOS ESTÁGIOS
DA JORNADA



PONTOS DE CONTATO



AÇÕES DA EMPRESA



INSIGHTS E
OPORTUNIDADES

RASCUNHOS DA
PERSONA

