

<div><div></div><div>Stage</div></div>	<div>Antes de la compra (Decisión)</div>	<div>Durante la compra</div>	<div>Recepción y Primer Uso</div>	<div>Uso Habitual</div>
<div><div>Tr</div><div>Fases del Cliente</div></div>	<div><div>Estoy comparando alternativas para ir al trabajo/universidad a diario, y me han llamado la atención los monociclos eléctricos.</div><div>Comparo fiabilidad, precio, autonomía, opiniones etc.</div><div>Busco en YouTube y foros específicos para averiguar qué opinan otros clientes</div></div>	<div><div>Investigo las condiciones de garantía por si tuviera algún problema.</div><div>Estoy a punto de decidirme a comprar uno pero no conozco a nadie que lo use, no estoy seguro</div><div>Me surgen más dudas como la legalidad y si necesito seguro</div></div>	<div><div>Me monto por primera vez, siento cómo se comporta</div></div>	<div><div>Lo utilizo diariamente</div></div>
<div><div>Tr</div><div>Puntos de Contacto</div></div>	<div><div>Veo que hay mucha información disponible sobre el diseño y las especificaciones del monociclo, en su página web y GitHub</div></div>	<div><div>Veo que realizan eventos donde me enseñarán a montar de forma gratuita, y podré probar el monociclo o incluso alquilarlo durante un tiempo antes de tomar la decisión de compra</div></div>	<div><div>Sugerimos que suban una foto a redes sociales montándose por primera vez, ofrecemos descuentos para accesorios</div></div>	<div><div>Invitación via email como voluntario a los eventos donde se enseña a personas nuevas, propuesta de networking y socialización</div></div>
<div><div>Tr</div><div>Emociones positivas</div></div>	<div><div>Intriga: Curiosidad por este nuevo vehículo que me está sorprendiendo</div><div>Emoción: Puede que ahorre muchísimo tiempo en transporte sin tener que gastar demasiado</div></div>	<div><div>Seguridad: Conozco a más personas que lo utilizan, y ya sé montar</div></div>	<div><div>Emoción y felicidad por estar probándolo por fin</div></div>	<div><div>Tranquilidad: Todo funciona sin problemas</div></div>
<div><div>Tr</div><div>Emociones negativas</div></div>	<div><div>Miedo: No estoy seguro de que sea la solución correcta. Puede que estén exagerando.</div><div>Inseguridad: Es una solución muy extravagante. No quiero tener problemas</div></div>	<div><div>Miedo: No es nada barato. Más vale que no se rompa.</div></div>	<div><div>Miedo de caídas y de romperlo al probarlo por primera vez</div></div>	<div><div>Inseguridad: ¿Y si falla algún día?</div></div>
<div><div>Tr</div><div>Acciones Visibles</div></div>	<div><div>Pruebo una función donde introduzco mis necesidades (alcance, velocidad, peso...) y me recomiendan modelos que se adaptan</div></div>	<div><div>Tienen un servicio de reparaciones disponible</div><div>Tienen documentación explicando qué necesito: casco cerrado, chaleco, seguro...</div></div>	<div><div>Mostrar opciones para contactar en caso de ayuda</div></div>	<div><div>Notificaciones de eventos y nuevos modelos disponibles</div></div>
<div><div>Tr</div><div>Acciones Invisibles</div></div>	<div><div>Énfasis en el crecimiento de la comunidad open-source alrededor del proyecto</div><div>Acciones de remarketing para que no pare de pensar en ello</div></div>	<div><div>Avisos a medida que se prepara y envía el producto, incluso con imágenes del proceso.</div></div>	<div><div>Recogida de Feedback al aplicar al descuento, para asegurar la mejor experiencia</div></div>	<div><div>Monitoreo de datos de aquellos usuarios que lo aceptan: 1. Análisis de la calidad de baterías y electrónica. 2. Revisión de logs para detectar fallos.</div></div>
<div><div>Tr</div><div>Pains</div></div>	<div><div>Hay información contradictoria en internet</div><div>No conozco a nadie que lo utilice</div></div>	<div><div>Los precios son muy altos, y quiero probarlo antes de gastar dinero</div><div>No sabría qué hacer si se rompe, no lo puedo llevar a un taller normal</div></div>	<div><div>Necesito alguien que me ayude para aprender a montar, yo sólo es muy complicado</div></div>	