

| Etapa del Journey | Accion | PainPoint | Objetivo | Interacción |
|----------------------------|--|---|---|--|
| DESCUBRIMIENTO | El cliente, un broker chileno o un inversionista mexicano, se entera de la plataforma a través de campañas de marketing digital (anuncios en redes sociales, email marketing, LinkedIn). | Buscar una solución que le permita acceder fácilmente a proyectos inmobiliarios en otro país y gestionar las transacciones de forma ágil. | Que los clientes perciban la plataforma como una solución confiable para expandir su negocio inmobiliario internacionalmente. | Landing page optimizada con beneficios claros, llamada a la acción (CTA) invitando a registrarse o programar una demo. |
| REGISTRO Y ONBOARDING | El cliente se registra en la plataforma mediante un formulario sencillo que incluye detalles personales, información de contacto, y el tipo de usuario (broker o inmobiliaria). | Proceso rápido y sin complicaciones para empezar a utilizar la plataforma. | Minimizar el tiempo y la fricción para completar el registro, ofreciendo una experiencia sencilla y atractiva. | <ul style="list-style-type: none">• Email de bienvenida con tutoriales básicos o videos explicativos sobre el uso de la plataforma.• Onboarding automatizado en Odoo que incluye un asistente que guía al cliente a configurar su cuenta y empezar a buscar propiedades o publicar proyectos. |
| EXPLORACION DE PROYECTO | El broker chileno se pone en contacto con la inmobiliaria mexicana para negociar o solicitar más información sobre un proyecto específico. | Comunicarse de manera rápida y eficiente con las inmobiliarias, recibir toda la información necesaria para tomar decisiones. | Facilitar la comunicación sin barreras, brindando canales de mensajería directa o integración con WhatsApp. | Mensajería integrada en la plataforma o integración con sistemas como WhatsApp o email. |
| CONTACTO CON INMOBILIARIAS | El broker y la inmobiliaria negocian las condiciones de la transacción, posibles descuentos y detalles legales. | Proceso seguro, confiable y transparente que asegure que la transacción se maneje sin problemas. | Garantizar una experiencia segura para ambas partes, facilitando la gestión documental y legal. | Funcionalidades dentro de Odoo para gestionar contratos, cotizaciones, y acuerdos; automatización de tareas como la revisión de documentos legales y el seguimiento de pagos. |
| NEGOCIACION Y TRANSACCION | El cliente (broker o inmobiliaria) recibe una confirmación de cierre exitoso de la transacción, junto con toda la documentación necesaria. | Asegurarse de que la propiedad se haya vendido o adquirido correctamente, sin problemas legales o financieros. | Dar seguimiento post-transacción para fortalecer la relación con el cliente e incentivarlo a utilizar la plataforma nuevamente. | <ul style="list-style-type: none">• Email de confirmación y agradecimiento con detalles del cierre.• Encuesta de satisfacción.• Opciones de seguimiento: Ofrecer recomendaciones basadas en las transacciones anteriores o incentivos para futuras compras. |
| CIERRE Y SEGUIMIENTO | El cliente satisfecho es incentivado a recomendar la plataforma a otros brokers o inversionistas mediante programas de referidos o recompensas. | Incentivos tangibles para seguir utilizando la plataforma y recomendarla. | Aumentar el crecimiento de usuarios mediante referidos. | <ul style="list-style-type: none">• Programa de referidos con beneficios exclusivos para brokers e inmobiliarias.• Comunicación regular con el cliente vía newsletters con actualizaciones de proyectos, nuevas funcionalidades, o casos de éxito. |

COSTUMER JOURNEY

