



MAPA DE PROCESO Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Journey Map (cliente)

Experiencia	Menciona la experiencia de tu negocio que posea una oportunidad de mejora						
Acciones del cliente	Indica las acciones o actividades del cliente durante el uso o adquisición de un producto o servicio						
Necesidades del cliente	¿Qué quiere resolver el cliente en cada acción o actividad enlistada?						
Experiencia del cliente	¿Qué tipo de experiencia percibe el cliente/usuario durante cada acción o actividad?	😊 😊 😊					
Punto de contacto	Indica los canales, medios o espacios físicos o digitales a través de los cuales se pone en contacto el cliente con el negocio durante cada acción o actividad						

Service blueprint (negocio)

Actividades / procesos clave del negocio	Menciona la experiencia de tu negocio que posea una oportunidad de mejora						
Herramientas	Indica las acciones o actividades del cliente durante el uso o adquisición de un producto o servicio						
Datos capturados	¿Qué quiere resolver el cliente en cada acción o actividad enlistada?						
Datos de interés	¿Qué tipo de experiencia percibe el cliente/usuario durante cada acción o actividad?						
Habilidades	Indica los canales, medios o espacios físicos o digitales a través de los cuales se pone en contacto el cliente con el negocio durante cada acción o actividad						

Oportunidades de mejora

¿Qué oportunidades de mejora identificas para cada una de las acciones o actividades mapeadas? ¿Cómo sería una experiencia ideal para cada acciones o actividades mapeadas tanto las del cliente como las del negocio?						
---	--	--	--	--	--	--