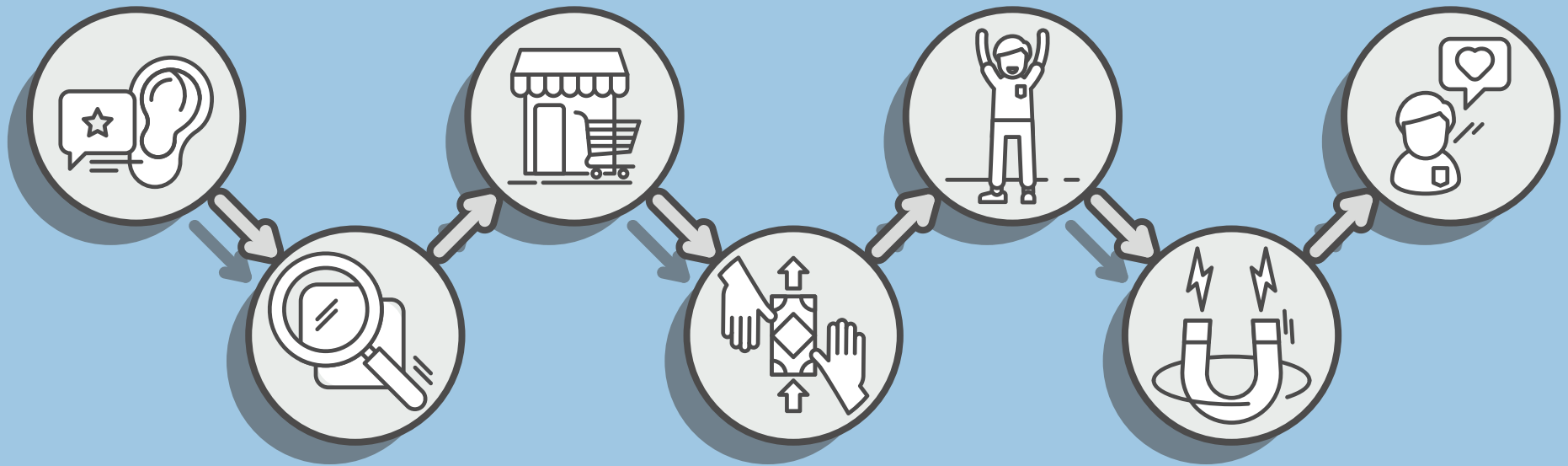


Customer Journey Map



Customer Journey Map



Un mapa del recorrido del cliente o Customer Journey Map es una idea muy simple: un diagrama que ilustra los pasos que tu cliente sigue para interactuar con tu empresa, ya sea un producto, una experiencia en línea, una experiencia minorista, un servicio, o cualquier combinación. (Popescu, 2019)

Customer Journey:
Lead Nurturing

Extraño

Visitante

Lead
calificado

Cliente
actual

Cliente
fiel

¿Cuál es la meta de nuestro
cliente o prospecto?

¿Qué hace para satisfacer
su necesidad?

¿En qué canales prefiere
buscar opciones?

¿Cómo guiaremos al
comprador hasta la
compra?

¿Hay algún área de mejora
en nuestro proceso?

Hubspot. (2019). *Customer Journey Map Templates*. Google Drive.

https://docs.google.com/presentation/d/1Zy5k__HrPPyw6d3A1sGuYQTSihbnrCCxHVA-DaZ1gZg/edit?__hstc=20629287.ce8de8e31aa565a696bfa71a231afddc.1589738013973.1589811367415.1589815906997.3&__hssc=20629287.1.1589815906997&__hsfp=1100701586#slide=id.p

Popescu, A. (3 de diciembre de 2019). *How to build a customer journey map. [Customer Journey Maps can be visually expressed in a wide manner]*.

<https://uxdesign.cc/how-to-build-a-customer-journey-map-3f3651ec9990>

