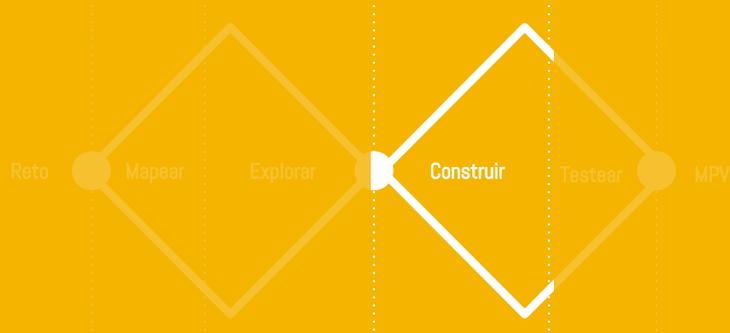


CUSTOMER JOURNEY.

Itinerario Creación de Experiencia de Cliente.
Fase Construir.
Ejemplo.



| | ANTES | DURANTE | DESPUES |
|--|-------|---------|---------|
| ACCIONES DEL USUARIO | | | |
| Puntos de contacto | | | |
| ¿Qué está pasando? ¿Qué está sintiendo? | | | |
| 😊 | | | |
| ☹️ | | | |

Previamente habíamos dibujado el Viaje de nuestro Cliente sin que existiéramos nosotros.

¿Cómo cambia la historia si incluimos nuestro concepto en su vida?

Ahora es el momento de volver a rediseñar su Viaje pero ya con nuestra solución.

Esto nos ayuda para ver si nuestro concepto de *Momentum Wine* realmente le aporta valor en su vida y le solucionaba el problema que tenía.



GENERALITAT
VALENCIANA

IVACE
INICIATIVA DE
VALORACIÓN Y
CERTIFICACIÓN

Industria
Iniciativa
de Valoración
y Certificación

CEEI
COMERCIO
VALENCIANO

"Proyecto cofinanciado por los fondos FEDER, dentro del Programa Operativo FEDER de la Comunidad Valenciana 2014-2020"

CUSTOMER JOURNEY. Ejemplo.

