

# Customer Journey Map

**Clienta: Mary Guarda Ramos**

	Descubrimiento	Consideración	Decisión	Servicio	Post-servicio
Acción del cliente	Encontró el perfil del salón en Instagram	Sí consideró otros salones	Trato, confianza y servicio personalizado	Disfrutó la atención, amabilidad y comodidad	Recomienda el servicio y planea regresar
Punto de contacto	mj.nailart.vhsa	Se agendó la cita por el WhatsApp: 993 130 9924	Fotografías de trabajos previos en Instagram		
Experiencia del cliente	<div>Positiva</div> <div>Negativa</div>				
Puntos de dolor/recomendaciones		Falta de inmediatez en la comunicación por WhatsApp, lo que dificulta concretar citas.			Servicio de spa de manos y pies
Solución		<ul style="list-style-type: none"><li>Implementar respuestas automáticas en WhatsApp Business (ej. mensaje de bienvenida con horarios, precios básicos y link de agenda).</li><li>Usar herramientas de agendamiento online (ej. Calendly, SimplyBook.me) integradas con Instagram/WhatsApp.</li><li>Asignar un horario fijo para responder mensajes y que la clienta lo sepa.</li></ul>			

# Customer Journey Map

**Clienta: Arleth Vidal**

	Descubrimiento	Consideración	Decisión	Servicio	Post-servicio
Acción del cliente	Encontró el perfil del salón en Instagram	Sí consideró otros salones	Trato, confianza y servicio personalizado	Hubo una charla amena y los resultados fueron los esperados	Recomienda el servicio y planea regresar
Punto de contacto		Se agendó la cita por WhatsApp:	Fotografías de trabajos previos en Instagram		
Experiencia del cliente	Positiva Negativa				
Puntos de dolor/recomendaciones		Falta de inmediatez en la comunicación por WhatsApp, lo que dificulta concretar citas.			
Solución		Implementar respuestas automáticas en WhatsApp Business (ej. mensaje de bienvenida con horarios, precios básicos y link de agenda). Usar herramientas de agendamiento online (ej. Calendly, SimplyBook.me) integradas con Instagram/WhatsApp. Asignar un horario fijo para responder mensajes y que la clienta lo sepa.			

# Customer Journey Map

## Clienta: Violet Azmitia

	Descubrimiento	Consideración	Decisión	Servicio	Post-servicio
Acción del cliente	Recomendación de terceros	Sí consideró otros salones	Trato, confianza y servicio personalizado	Se sintió bien recibida, cómoda y hubo una charla amena	Recomienda el servicio y planea regresar
Punto de contacto		Se agendó la cita por WhatsApp:	Recomendación de terceros		
Experiencia del cliente	Positiva				
	Negativa				
Puntos de dolor/recomendaciones		Falta de inmediatez en la comunicación por WhatsApp, lo que dificulta concretar citas.			
Solución		<ul style="list-style-type: none"><li>Implementar respuestas automáticas en WhatsApp Business (ej. mensaje de bienvenida con horarios, precios básicos y link de agenda).</li><li>Usar herramientas de agendamiento online (ej. Calendly, SimplyBook.me) integradas con Instagram/WhatsApp.</li><li>Asignar un horario fijo para responder mensajes y que la clienta lo sepa.</li></ul>			

# Anexo

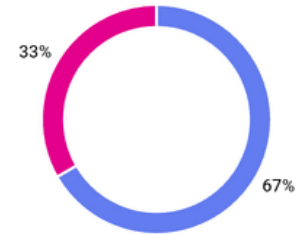
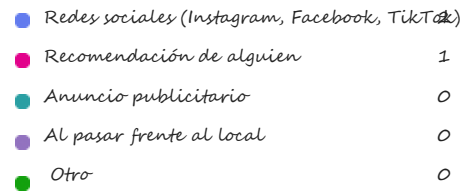
## Información general sobre respuestas *Activo*



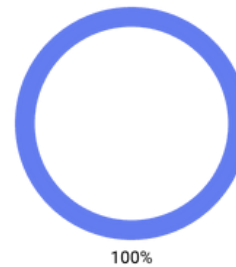
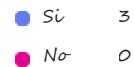
1.

1. ¿Cómo conociste Studio MJ?

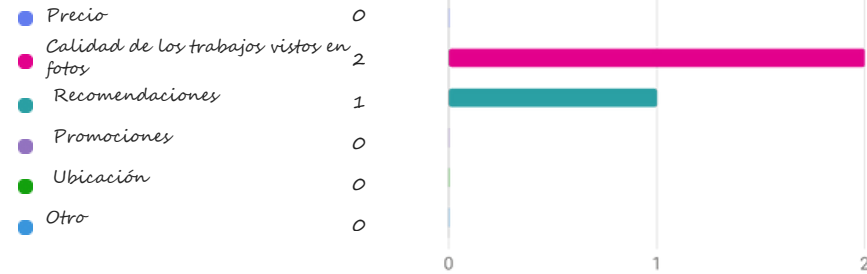
(0 punto)



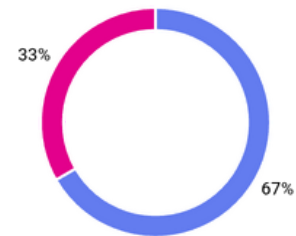
2. Antes de elegir Studio MJ, ¿consideraste otros estudios de uñas? (0 punto)



3.¿Qué fue lo que más influyó en tu decisión de elegir Studio MJ? (0 punto)



4.¿Cómo hiciste tu cita? (0 punto)



5.¿Hubo algo que te incomodara o te gustaría que se mejorara? (0 punto)

2  
Respuestas

Respuestas más recientes

"Que tarde en responder los mensajes, pero es entendible. N..."

"No, todo el servicio me gustó"

6.¿Recomendarías Studio MJ a otras personas? (0 punto)

- Definitivamente si 3
- Probablemente si 0
- No estoy segura 0
- No 0



7.¿Qué tan probable es que regreses en los próximos 2 meses? (0 punto)

- Muy probable 3
- Probable 0
- Poco probable 0
- Nada probable 0



8.¿Qué es lo que mas disfrutas de venir a Studio MJ? (0 punto)

3  
Respuestas

Respuestas más recientes

"Sentirme cómoda, bien recibida y la atención así como la pl..."  
"La atención, amabilidad y plática. Y por supuesto el servicio brindado en mi estancia"

9.¿Qué servicio o mejora te gustaría que Studio MJ implementara en el futuro ? (0 punto)

2

Respuestas

Respuestas más recientes

No sé me ocurre uno por  
ahora Servicio de spa de  
manos y pies

---

# Referencias

---

Visual Paradigm. (s. f.). Comprender el comportamiento del cliente y el viaje del cliente. Visual Paradigm. <https://blog.visual-paradigm.com/es/understanding-customer-behavior-and-customer-journey/>

DanaConnect. (s. f.). 4 ejemplos reales de Customer Journey Mapping como clave para una transformación digital exitosa. DanaConnect. <https://es.danaconnect.com/4-ejemplos-reales-de-customer-journey-mapping-como-clave-para-una-transformacion-digital-exitosa/>

Dircomfidencial. (2020, septiembre 14). Customer Journey Map, ¿qué es y cómo puedo crear uno? Dircomfidencial. <https://dircomfidencial.com/diccionario/customer-journey-map-que-es-y-como-puedo-crear-uno-20200914-1024/>