

Customer Journey Map

Cliente: 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	Positiva				
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">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

Cliente: 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				
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 cliente lo sepa.			

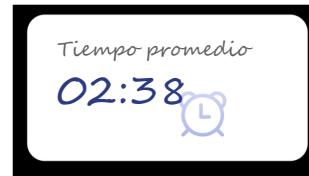
Customer Journey Map

Cliente: 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				
Puntos de dolor/recomendaciones		Falta de inmediatez en la comunicación por WhatsApp, lo que dificulta concretar citas.			
Solución		<ul style="list-style-type: none"> 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 cliente lo sepa. 			

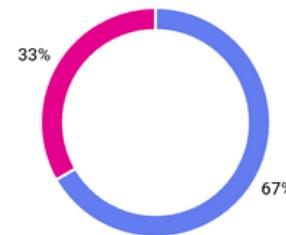
Anexo

Información general sobre respuestas



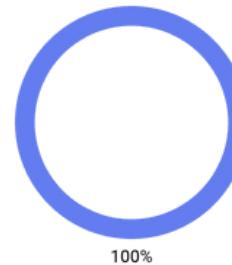
1.
1. ¿Cómo conociste Studio MJ?
(0 punto)

● Redes sociales (Instagram, Facebook, TikTok)	1
■ Recomendación de alguien	0
■ Anuncio publicitario	0
■ Al pasar frente al local	0
■ Otro	0



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

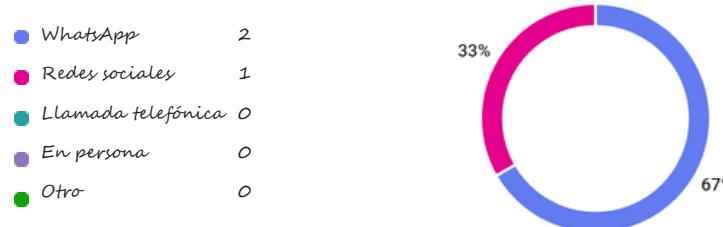
● Si	3
■ No	0



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



4. ¿Cómo hiciste tu cita? (0 punto)



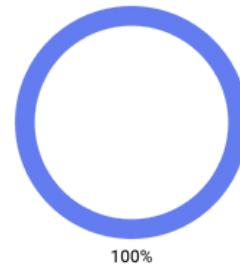
5. ¿Hubo algo que te incomodara o te gustaría que se mejorara? (0 punto)

2
Respuestas

Respuestas más recientes
"Que tarde en responder los mensajes, pero es entendible. N..."
"No, todo el servicio me gustó"

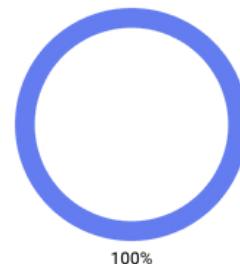
6.¿Recomendarías Studio MJ a otras personas? (0 punto)

- 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

Refencias

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/>

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