

Journey Map

Etapas	01 _____	02 _____	03 _____	04 _____
 Touchpoint				
 Segmento Arquetipos				
 Objetivo				
 Momento de verdad				
 Canales de contacto				
 Satisfacción				
 Esfuerzo (Escala de 1 difícil y 5 fácil)	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
 Emoción	  	  	  	  

Oportunidades