

The logo consists of the letters 'CX' in a white, sans-serif font, centered within a solid red square.

Customer Journey Map

¿Qué es y cómo se construye?

josé | UX Designer

“Muchos productos fallan no porque sean malos, sino porque no entienden lo que vive el **usuario.**”

¿Qué es un Customer Journey Map?

- Un mapa visual para ver recorrido real del usuario.
- Permite identificamos los momentos mas críticos.
- Una mirada end to end del usuario.

💡 No es lo que la empresa hace, es lo que el usuario vive.

¿Para qué sirve?

- Detectar fricciones
- Entender abandonos
- Priorizar mejoras
- Alinear equipos

💡 Sirve para tomar decisiones con base en experiencia real, no en suposiciones.

¿Cuándo hacerlo?

- Lanzas un nuevo producto o funcionalidad
- Tienes bajas conversiones o alto abandono
- Recibes muchas quejas o reclamos
- Quieres mejorar retención o fidelización

💡 Sirve para dejar de decidir bajo suposiciones

**¿Qué información
contiene un Customer
Journey map?**

Etapas

- Representación secuencial de los momentos que vive el cliente desde el inicio hasta el final de su experiencia.
- Cada etapa señala un avance del cliente en su relación con el producto o servicio.

Acciones del cliente

Lo que el cliente hace en cada etapa: búsquedas, clicks, interacciones, decisiones, compras, reclamos, etc.

Definir claramente las acciones nos ayuda a identificar cada punto en la experiencia.

Emociones y percepciones

- Qué siente y percibe el cliente en cada momento (positivo, neutro, frustrado, satisfecho).
- Ayuda a identificar dolores y oportunidades.

Puntos de contacto (touchpoints)

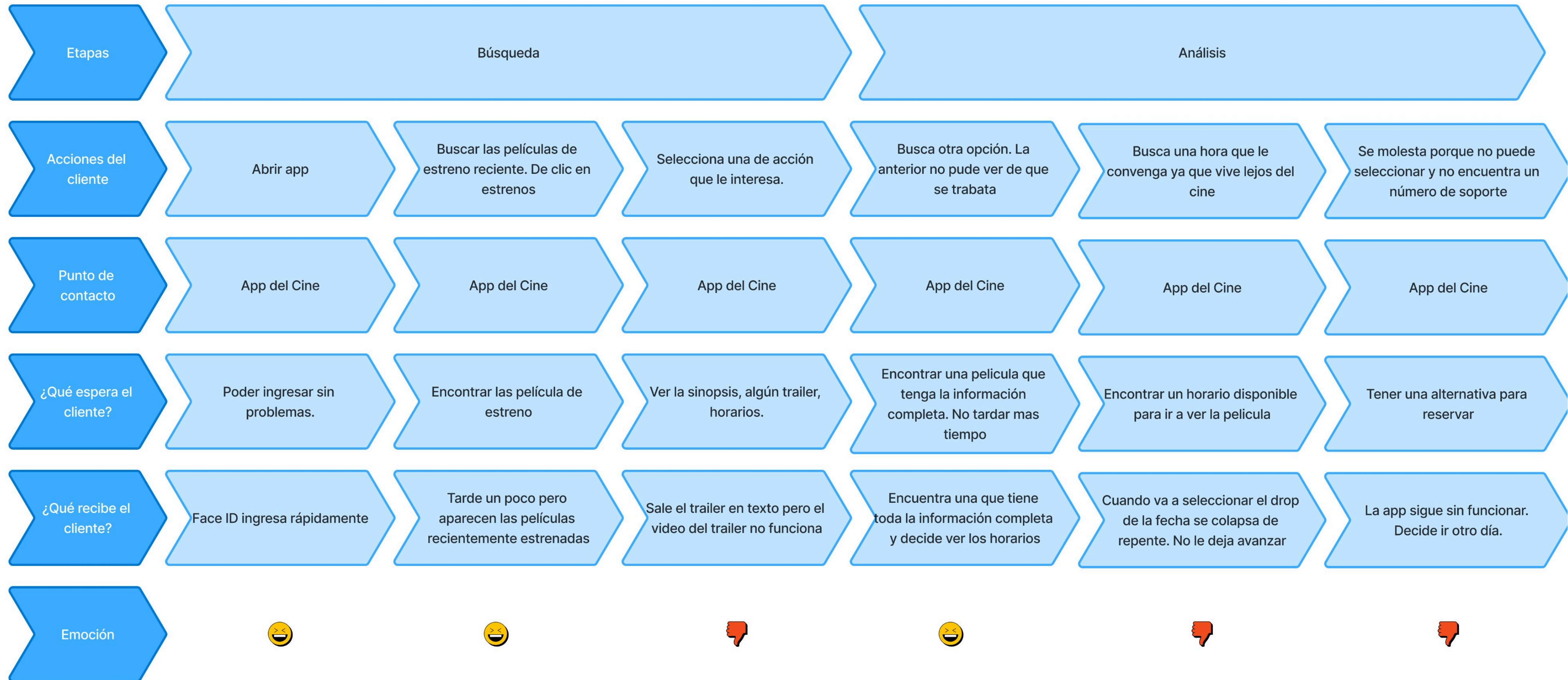
- Puntos en los que el cliente interactúa con la empresa: web, app, sucursal, WhatsApp, llamadas, email, etc.
- Sirven para entender dónde ocurren las experiencias.

Puntos de dolor y oportunidades de mejora

- Identificar dónde el cliente vive frustraciones, errores o dificultades.
- También donde la experiencia es satisfactoria y puede potenciarse.

6. Puntos de dolor y oportunidades de mejora

- Identificar dónde el cliente vive frustraciones, errores o dificultades.
- También donde la experiencia es satisfactoria y puede potenciarse.



¿Cómo se construye un Customer Journey map?



**Primero se investiga, luego se mapea.
Un Customer Journey Map sin
investigación es una suposición**

AI PARA MEJORAR TU PROCESO DE **RESEARCH**



jose | UX Designer

Contenido:

- 6 capítulos 100% prácticos
- Prompts listos para copiar y usar
- Ejemplos reales (sin tecnicismos complejos)
- Metodología paso a paso

Bonus:

- Plantilla para Benchmarks
- Plantilla de entrevistas.

Precio normal

\$19.90

50% OFF

Por temporada

\$9.90