

Customer Journey Map

Mapa de Experiencia del Cliente

toolkit 5

a.

	Reconocimiento	Consideración	Decisión	Experiencia	Fidelización
¿Qué hace?					
Touchpoint					
¿Qué siente?	<p>Satisfacción</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>-1</p> <p>-2</p> <p>-3</p> <p>Dolor</p>				
Acciones de mejora					