

DOCUMENTO DE PROFUNDIZACIÓN

Gestión de la Relación con el Cliente

Tabla de análisis: Customer Journey y puntos de contacto

Tabla de análisis: Customer Journey y puntos de contacto

Descripción

Tabla práctica que permite mapear el recorrido del cliente, identificar puntos de contacto y detectar oportunidades de mejora en la experiencia y fidelización del cliente.

Etapas	Acción del cliente	Emoción	Touchpoint	Problema	Oportunidad
Descubrimiento	Busca información	Curiosidad	Redes sociales	Información poco clara	Mejor contenido
Consideración	Compara opciones	Duda	Web	Confusión	Simplificar info
Compra	Compra	Expectativa	App/web	Proceso lento	Optimizar UX
Uso	Usa producto	Satisfacción	Producto	Fallas	Mejor soporte
Fidelización	Recompra	Confianza	CRM	Falta seguimiento	Automatización

