



Denisse

Compradora estricta

- Lee todos los ingredientes de los productos
- Aprecia la variedad en productos
- Alto nivel de expectativa con el servicio

"Estas galletas no son buenas para la colación, tienen mucha azúcar"

Etapas	Decide ir a comprar	Entra al supermercado	Escoge Productos	Paga	Se va del supermercado Llega a su casa
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de ir a comprar Decide donde ir a comprar Define la lista de compra 	<ul style="list-style-type: none"> Toma carro o canasto Se ubica en el espacio del supermercado Se dirige al pasillo 	<ul style="list-style-type: none"> Visualiza el rango de productos Analiza el producto según interés Ve el precio (Aunque no es su prioridad) 	<ul style="list-style-type: none"> Tiene una pre-idea del costo Decide la caja que más le conviene Servicio Medio de pago Tiempo (Fila) 	<ul style="list-style-type: none"> La vienen a buscar Busca el mejor orden para los productos Califica el producto (y le atribuye la valoración al servicio)
Puntos de contacto	<ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación tradicionales Boca en boca Lugares conocidos 	<ul style="list-style-type: none"> Espacio de los carros Organización de pasillos 	<ul style="list-style-type: none"> Organización de productos Carteles de ordenanza Puntos de lectura de precio 	<ul style="list-style-type: none"> Caja Medio de pago Funcionario que presta el servicio Zona de empaque 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio al cliente Boleta Calidad del producto
Pensamientos y acciones	<p>"¿Qué necesitamos en la casa?"</p> <p>Pregunta a sus convivientes que es necesario comprar en el supermercado, se informa también de productos por sus amistades.</p>	<p>"Será el carro adecuado para todo lo que llevaré"</p> <p>Primero ve si está muy lleno el supermercado y escoge el carro que va a utilizar.</p>	<p>"Este es el correcto, es justo lo que necesito"</p> <p>Lee los ingredientes de todos los productos que le llaman la atención, busca aquellos que le parezcan más seguros. No le interesa realmente el precio.</p>	<p>"Esta caja está desocupada, hola, llevo todo esto con tarjeta"</p> <p>Busca una caja atendida por un funcionario, espera que la atiendan de manera fluida y rápida además de que se interesen por sus compras y su experiencia.</p>	<p>"Fui a comprar ahí y me vendieron un yogurt en mal estado, no voyas"</p> <p>Ordena todos los productos que compró y califica la calidad del producto según la calidad del servicio. Comenta abiertamente si algo no le parece.</p>
Quiebres de experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de la ubicación de locales físicos • Desconocimiento de las posibilidades de uso de aplicación / página web • Sentimiento de inseguridad en la ubicación • Cercanía / lejanía del espacio físico al hogar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre en la variedad de los productos • Seguridad del espacio • Primera idea del tiempo que se necesita de compra (que esté lleno) 	<ul style="list-style-type: none"> • No encuentra el producto que desea • Se abruma con la información de los productos • Falta información para una compra fluida • No sabe donde se encuentra lo que busca 	<ul style="list-style-type: none"> • La caja no posee el medio de pago que necesita • El sistema no funciona • Problemas de uso de la caja (No pasa la tarjeta, no acepta códigos, problema Sodexo) • Problemas con los funcionarios del servicio • Incongruencias en los precios / ofertas 	<ul style="list-style-type: none"> • Se le queda un producto o medio de pago • Se olvida de un producto (Antes de pagar) • Tiene problemas con la calidad de los productos comprados • Tuvo problemas con el servicio • No sabe comunicarse con el servicio al cliente
Recorrido emocional	<p>Incertidumbre</p>	<p>Dudosa</p> <p>Dudosa (No le provoca confianza el espacio)</p> <p>Aceptación (El espacio le parece apto para recurrir)</p>	<p>Impotencia (No encuentra o no entiende el producto)</p> <p>Tranquilidad (Encuentra lo que desea)</p>	<p>Rabia (Tiene problemas en el proceso de pago, es mal tratado)</p> <p>Satisfacción (Es bien tratado, no presenta problemas al momento de pagar)</p>	<p>Frustración (No es lo que se esperaba)</p> <p>Anticipación por el producto</p> <p>Satisfacción (Todo resulta como se esperaba)</p>