



MAPEO DEL RECORRIDO DEL CLIENTE 101

Los recorridos que realizan los consumidores nunca son lineales, planos o estáticos. Y a medida que se mantiene, cambia y se adapta al mundo que los rodea, aprenden nuevos comportamientos y desarrollan nuevas preferencias.

¿Por qué priorizar el mapeo del recorrido del cliente ahora?

Ahora es un excelente momento para reevaluar sus mapas y actualizarlos. Cuando lo haga, considere lanzar posibles recorridos nuevos y relevantes para la salud y la seguridad o la diversidad y la inclusión.

De los tiempos prepandémicos a la nueva normalidad, ¿cómo han cambiado los recorridos de sus clientes?

Según la investigadora Forrester, la pandemia ha reordenado la importancia de los viajes individuales. El mapeo ayudará a las empresas a priorizar qué trayectos necesitan ser creados, revisados y acelerados



Que es?

El mapeo del recorrido del cliente es un modelo de la experiencia de 360° de un cliente con una organización. Es un ejercicio que ayuda a las empresas a ponerse en el lugar de sus clientes y ver las cosas desde su perspectiva.

Cuanto más puntos de contacto tenga en el recorrido, más complicado y necesario se convierte el mapeo

Como funciona?

Crear una historia visual de la relación de un cliente con su marca puede resultar en estrategias y recomendaciones efectivas para mejorar la experiencia del cliente, aumentar su lealtad y mejorar la tasa de conversión.

Un mapa de recorrido del cliente elaborado con precisión hará y responderá preguntas fundamentales como estas:

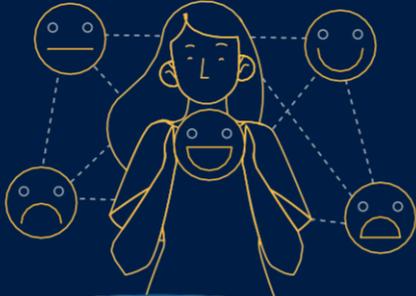
¿Cual es su proceso?



¿Cuáles son sus necesidades?



¿Cuáles son sus emociones?



¿Cuáles son los puntos de interacción?



¿Cuál es el proceso de construcción de mapas?

Descubrir



Investigar



Mapear



- Aprovechar la información existente
- Llevar a cabo un taller con las partes interesadas
- Crear mapa de hipótesis

- Realizar investigaciones con clientes actuales y potenciales para llenar las brechas de conocimiento y validar las hipótesis

- Crear hoja de ruta
- Finalizar mapa(s)
- Crear mapa de recorrido del cliente en un estado futuro para visualizar el recorrido ideal