CUSTOMER JOURNEY MAP

	ETAPA	ANTES					DURANTE									DESPUES				
PASO 1	Actividades e interacciones del cliente	Consulta con referidos	Visita página web y/o redes sociales	Solicitud de contacto	Llamada exploratoria	Después de presentación de propuesta	Confirmación de la contratación	Firma del acuerdo comercial	Creación como proveedor	Llamada de alineación	Envío de recursos de marketing	Coordinación logística	Prueba técnica	Antesala de la presentación	Puesta en escena	Preguntas y respuestas	Agradecimiento	Retroalimentación	Facturación	Recaudo	Seguimiento
PASO 2	Necesidades/ expectativas del cliente																				
	Nivel de satisfacción actual: 5. Alucinante																				
	4. Deseado																				
	3. Esperado																				
	2. Básico																				
	1. Criminal																				
PASO 3	Oportunidad de mejora																				
	Detalle que Enamora (Opción 1)																				
	Detalle que Enamora (Opción 2)																				