

Mapa da Jornada do Cliente

Negócio:

Objetivo:

Data:

Versão:

Cliente/Persona (descreva aqui a persona da sua jornada)	Momento 1	Momento 2	Momento 3	Momento 4	Momento 5	Momento ...	Momento N
	Reconhece a necessidade / prospecta	Interesse	Pesquisa o preço (proposta / orçamento)	Considera as opções	Aceita / Compra	Operação / Produção do produto ou serviços	Pós-venda / Suporte
Pontos de contato com a sua empresa	Site Redes sociais Buscadores on-line	Site Redes sociais Brindes Eventos Vendedor	Valor no próprio site Proposta por e-mail / chat / WhatsApp	Pesquisa online / concorrentes / adicionar no carrinho do e-commerce	E-mail conformando / Telefone / Chat / Pagar pelo e-Commerce.	Acompanhamento pelo site das etapas / Telefone / Chat	E-mail / Telefone / Chat
Dúvidas e questões mais comuns	Valores / Qualidade / Opcionais / Cores/ Requisitos técnicos	Comparar o seu Produto com os Concorrentes		Preço / Prazo / Garantias / Credibilidade	Informações do cliente / Cartão / Endereço	Produção / Separação / NF / Logística	Funcionamento do Produto / Garantia / Suporte
Expectativas do Cliente	Melhor Custo X Benefício	Menor Custo / Satisfazer o Desejo / Solução Oferecida	Preços / Parcelamentos / Descontos	Segurança / qualidade / rapidez	Qualidade / Rapidez / Informações	Acompanhar cada etapa do processo / Agendamento para entrega	Desempenho do Produto / Qualidade / Visual / Aroma
Sentimentos do Cliente	Incerteza / Insegurança / Dúvida	Ganhos Financeiros /Ganhos Emocionais / Necessidade de Mudança	Sentimento de mais confiança	Dúvidas / pressão / cálculos	Alívio / Amor / Satisfação / Expectativa / Ansiedade	Alívio / Orgulho / Raiva / Ansiedade	Alegria Satisfação
Encantado							
Gráfico das emoções							
Frustrado							
Ações da sua equipe	Campanhas Publicitárias / Melhorar a Descrição do Produto / Serviço	Argumentação / Convencimento / Reuniões / Perguntas e Respostas	Orçamento / Negociação de desconto e parcelamento	Destacar diferenciais, benefícios, satisfação, alegria	Contrato / Confirmação	Produção / Separação Acompanhamento / Conferência	Acompanhamento
Setor responsável	Marketing	Vendas / Comercial	Vendas / Comercial	Comercial / Equipe técnica	Comercial / Administrativo	Administrativo / Operações / Logística	Suporte ao cliente

