MERCADO

+1 PONTO

AÇÃO EMPREENDEDORA

MAPA DE EXPERIÊNCIA

Pense na última compra online que você fez. Em que momento você ficou ansioso ou irritado?



PENSE ASSIM

O FILME DO CLIENTE



Imagine a vida do cliente com a marca como um filme, cena por cena. O mapa mostra as cenas boas e as que precisam melhorar.

PERGUNTA PARA A TURMA

Qual foi a pior parte da última vez que vocês compraram algo?

Conversem 1 minuto em dupla e compartilhem

O QUE É

VIVER A JORNADA DO CLIENTE PARA MELHORAR CADA ETAPA

O mapa de experiência (ou jornada do cliente) mostra todas as etapas que o cliente vive com a marca, desde que a conhece até depois da compra.

POR QUE FAZER ISSO?

EMPATIA

Ver a Startup pelos olhos do cliente.

ACHAR PROBLEMAS

Descobrir onde o cliente se frustra.

ENCANTAR

Transformar momentos ruins em bons.

NA VIDA REAL

DISNEY

Nos parques da Disney, a MagicBand é uma pulseira que funciona como ingresso, chave do quarto do hotel e meio de pagamento. Ela tirou várias filas e "atritos" da experiência dos visitantes.

A LIÇÃO PARA A STARTUP

Olhar cada etapa da jornada mostra onde dá para encantar o cliente.

CASO REAL

1 pulseira

ingresso, quarto e pagamento

COMO FAZER

PASSO A PASSO

1. Dividam a jornada em etapas: conhecer, pesquisar, comprar, usar e depois da compra.
2. Em cada etapa, anotem o que o cliente faz, pensa e sente.
3. Marquem os momentos em que ele se frustra.
4. Proponham melhorias para os piores momentos.

Tempo sugerido: 40 min em equipe + 5 min de apresentação

EXEMPLO

COMO FICARIA NO BRECHÓ VIRADA

Uma Startup imaginária: um brechó online de roupas para jovens.

JORNADA DO CLIENTE

	CONHECER	PESQUISAR	COMPRAR	USAR	DEPOIS
Faz	*vê post de amigo*	*olha as fotos*	*paga por Pix*	*veste a peça*	*recebe cupom*
Pensa	*"que legal!"*	*"será que serve?"*	*"vai chegar?"*	*"ficou ótima"*	*"vou voltar"*
Sente	*curiosidade*	*dúvida*	*ansiedade ×*	*alegria*	*vontade de voltar*

MELHORIAS

MOMENTO RUIM	MELHORIA
espera pela entrega	*mandar código de rastreio na hora*
dúvida sobre tamanho	*tabela de medidas em cada peça*

DICAS

PARA FAZER BEM FEITO

✓ NA PRÁTICA

- Coloque-se no lugar do cliente e imagine cada passo, do primeiro contato até depois da compra.
- Use emojis ou carinhas para mostrar o que o cliente sente em cada etapa.
- Foque nos momentos ruins: é ali que estão as melhores ideias de melhoria.

✕ EVITE

- Pular etapas da jornada.
- Esquecer o que o cliente sente.
- Não marcar os momentos ruins.
- Não propor melhorias.

MÃOS À OBRA!

AGORA É A VEZ DE VOCÊS

O QUE APRESENTAR

O mapa da jornada e as melhorias.

FORMATOS POSSÍVEIS · COMBINEM COM O PROFESSOR

FICHA DE APOIO | CARTAZ | SLIDES

VALE

+1 ponto em Mercado

FICHA DE APOIO E PASSO A PASSO

empreendedorismo.guru