AÇÃO EMPREENDEDORA · MERCADO · ME 8

# MAPA DE EXPERIÊNCIA

+1 ME

**STARTUP** _____ **EQUIPE** _____ **DATA** _____

**O que é:** 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.

**Como preencher:** Em cada etapa, anotem o que o cliente faz, pensa e sente. Marquem os momentos de frustração.

## JORNADA DO CLIENTE

| | CONHECER | PESQUISAR | COMPRAR | USAR | DEPOIS |
|---|---|---|---|---|---|
| **Faz** | | | | | |
| **Pensa** | | | | | |
| **Sente** | | | | | |
| **Frustração?** | | | | | |

## MELHORIAS

| MOMENTO RUIM | MELHORIA |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

**Dica:** Esta ação aparece em Cartas de Evento. Cliente bem atendido volta.

**VALIDAÇÃO DO PROFESSOR**

☐ **Ação aprovada: +1 ME** **Rubrica:** _____

**Passo a passo completo**
empreendedorismo.guru
Lembre: marque o ponto na Ficha da Startup.

EXEMPLO PREENCHIDO

AÇÃO EMPREENDEDORA · MERCADO · ME 8

# MAPA DE EXPERIÊNCIA

+1 ME

**STARTUP** *Brechó Virada* **EQUIPE** *Ana, Léo e Bia* **DATA** *12/03*

**O que é:** 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.

**Como preencher:** Em cada etapa, anotem o que o cliente faz, pensa e sente. Marquem os momentos de frustração.

## 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* |
| **Frustração?** | | | | | |

## MELHORIAS

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

**Este é um exemplo** com a Startup imaginária Brechó Virada, um brechó online de roupas para jovens. Use como inspiração, não copie!

**VALIDAÇÃO DO PROFESSOR**

☑ **Ação aprovada: +1 ME** **Rubrica:** *Belchior W. Dickinson*

**Passo a passo completo**
empreendedorismo.guru
Lembre: marque o ponto na Ficha da Startup.