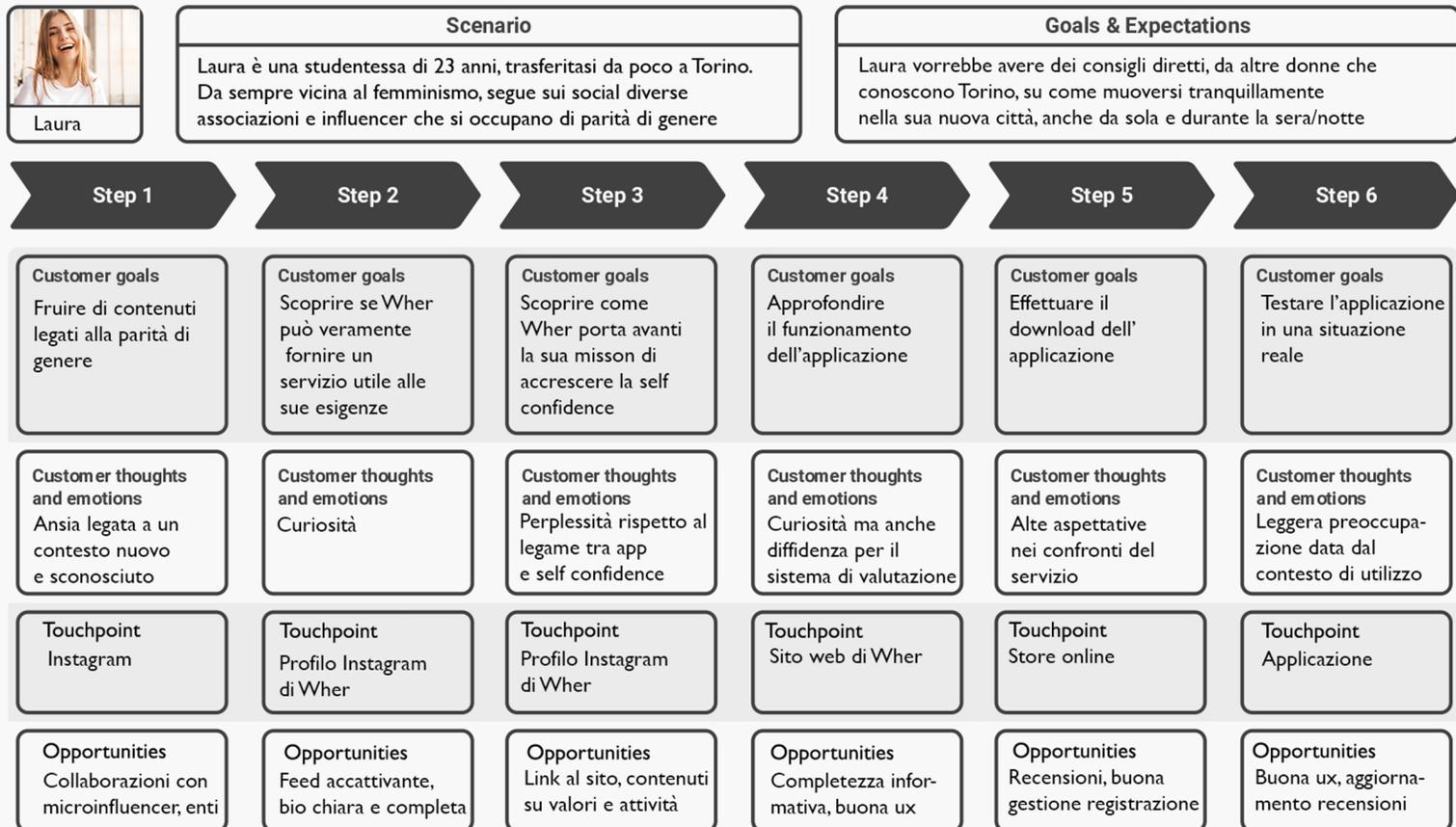


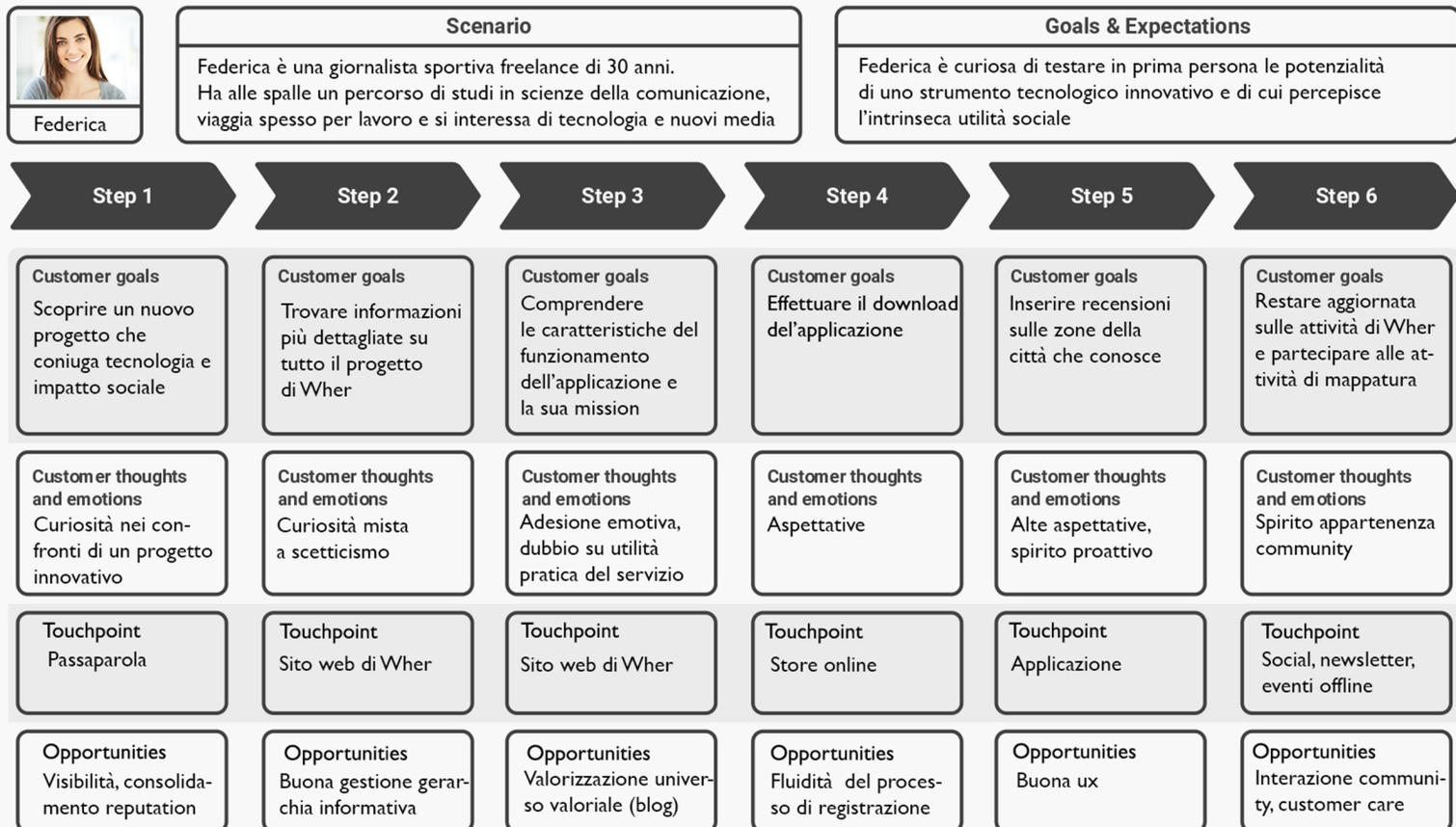
# Customer Journey Map



INTERACTION-DESIGN.ORG

Creative Commons BY-SA license. You are free to edit and redistribute this template, even for commercial use, as long as you give credit to the Interaction Design Foundation. Also, if you remix, transform, or build upon this template, you must distribute it under the same CC BY-SA license.

# Customer Journey Map



INTERACTION-DESIGN.ORG

Creative Commons BY-SA license. You are free to edit and redistribute this template, even for commercial use, as long as you give credit to the Interaction Design Foundation. Also, if you remix, transform, or build upon this template, you must distribute it under the same CC BY-SA license.

# Customer Journey Map



**Scenario**  
Francesca è un' infermiera di 28 anni. Ama viaggiare ed ogni anno organizza una vacanza con le sue amiche in una diversa città italiana.

**Goals & Expectations**  
Francesca vorrebbe pianificare al meglio la sua vacanza a Torino e godersi l'esperienza senza alcuna ansia o preoccupazione legata agli spostamenti

Step 1	Step 2	Step 3	Step 4	Step 5	Step 6
<p><b>Customer goals</b> Trovare informazioni sulle zone di Torino più sicure e comode per affittare un appartamento</p>	<p><b>Customer goals</b> Trovare informazioni più dettagliate su tutto il progetto di Wher</p>	<p><b>Customer goals</b> Effettuare il download dell' applicazione</p>	<p><b>Customer goals</b> Utilizzare la funzionalità navigatore durante la vacanza</p>	<p><b>Customer goals</b> Continuare a essere aggiornata sul brand e sul suo contesto di riferimento</p>	<p><b>Customer goals</b> Partecipare attivamente all'inserimento di recensioni</p>
<p><b>Customer thoughts and emotions</b> Entusiasmo ma anche necessità di reperire informazioni affidabili</p>	<p><b>Customer thoughts and emotions</b> Curiosità</p>	<p><b>Customer thoughts and emotions</b> Curiosità, aspettative</p>	<p><b>Customer thoughts and emotions</b> Alte aspettative</p>	<p><b>Customer thoughts and emotions</b> Soddisfazione nell' utilizzo, interesse verso il brand</p>	<p><b>Customer thoughts and emotions</b> Spirito di collaborazione, adesione agli obiettivi di Wher</p>
<p><b>Touchpoint</b> Motori di ricerca</p>	<p><b>Touchpoint</b> Sito web di Wher</p>	<p><b>Touchpoint</b> Store online</p>	<p><b>Touchpoint</b> Applicazione</p>	<p><b>Touchpoint</b> Newsletter; blog, social (anche di terzi)</p>	<p><b>Touchpoint</b> Applicazione</p>
<p><b>Opportunities</b> Buon lavoro di SEO</p>	<p><b>Opportunities</b> Buona gestione gerarchia informativa</p>	<p><b>Opportunities</b> Facilità di download e registrazione</p>	<p><b>Opportunities</b> Buona ux, aggiornamento recensioni</p>	<p><b>Opportunities</b> Corporate storytelling content curation</p>	<p><b>Opportunities</b> Buona ux, customer care</p>



INTERACTION-DESIGN.ORG