

**wow**®

managers

LIDERES DEL FUTURO

## Módulo 3

**Diseño, mejora y  
transformación de la  
experiencia**



## Ejercicio 3

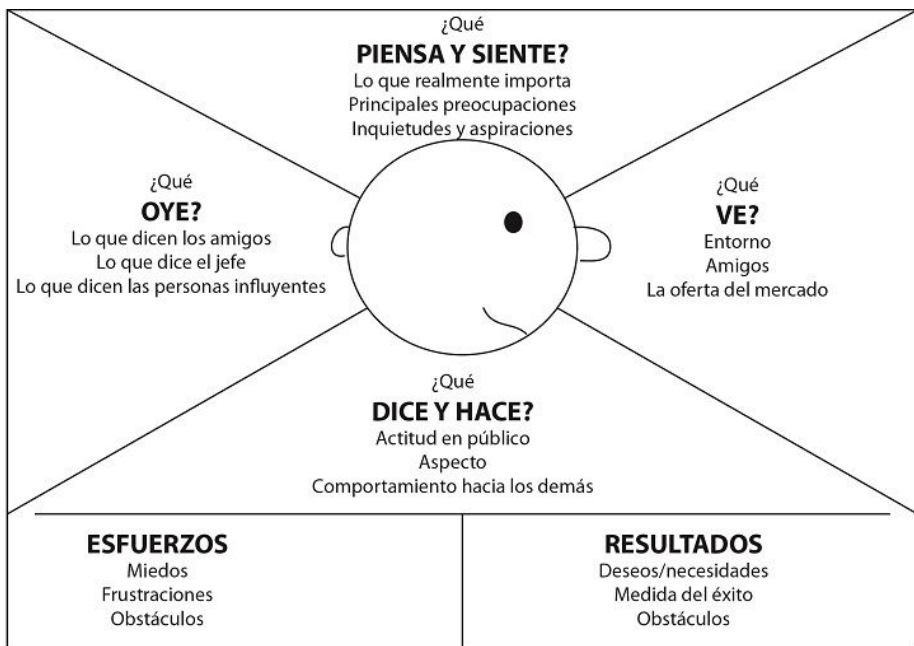
Los arquetipos o el Customer Journey son dos de las principales herramientas que se aplican en los proyectos de Experiencia de Cliente. Como ya vas a trabajar con estas herramientas dentro del proyecto, te propongo que hagamos un ejercicio que te puede servir para alimentar la información de estas herramientas en tu investigación sobre el cliente: el Mapa de Empatía.

El Mapa de Empatía es una de las herramientas que tienes descritas en la documentación de autoestudio.

Te propongo que desarrolles el Mapa de Empatía de un tipo de cliente en un **contexto concreto de su experiencia**.

Aplicar el Mapa de Empatía a un tipo de cliente de tu inmobiliaria y **momento** que te interese comprender y que sea interesante para ti.

Cualquier duda estoy a tu disposición !!!!



Herramienta diseñada por XPLANE

**wow**®

managers

LIDERES DEL FUTURO