

## TU PERSONAJE

¿quién eres? ¿define tu personaje?

¿qué esperabas que pasara y no ha pasado?

## LA ESCENA/SITUACIÓN

¿dónde ocurre la acción?

¿qué has descubierto que no sabías?

## OBJETIVO

¿qué quieres comprender? ¿qué quieres aprender?

¿cómo te has sentido? ¿por qué?

## ¿Qué es?

Una herramienta que nos ayuda a evaluar la experiencia actual de un producto/servicio desde la óptica del cliente.

## ¿Cómo se hace?

Adquirimos una nueva identidad y nos hacemos pasar por un cliente desconocido. Interactuando con nuestros interlocutores de forma natural, seremos capaces de observar el proceso y analizarlo desde otra perspectiva.

## Objetivo

No se trata tanto de evaluar mejoras o fallos del proceso, sino de sentir lo que vive o sufre nuestro usuario durante el proceso de contacto con el producto/servicio a estudiar.

1

## TU PERSONAJE

¿quién eres? ¿define tu personaje?

¿qué esperabas que pasara y no ha pasado?

3

1. Describe brevemente al personaje que vas a interpretar e indica el lugar donde ocurre la acción.

## LA ESCENA/SITUACIÓN

¿dónde ocurre la acción?

¿qué has descubierto que no sabías?

4

2. Describe qué quieres aprender y cuáles son las hipótesis.

3. Qué creías que iba a pasar y no ha pasado.

4. Qué cosas nuevas has descubierto y hasta ese momento no sabías.

## OBJETIVO

¿qué quieres comprender? ¿qué quieres aprender?

2

¿cómo te has sentido? ¿por qué?

5

5. Después de toda la experiencia, cómo te has sentido a nivel emocional. Pon también el porqué.