

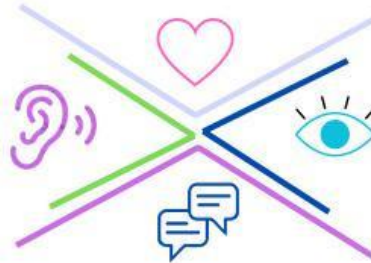
# MAPA DE EMPATÍA

## ¿Qué piensa y siente?

- Está muy enojado con la empresa ya que prometió entregas rápidas pero falló en ese apartado.
- Piensa por la pérdida de tiempo y dinero.
- Desconfianza total en el servicio postventa.

## ¿Qué oye?

- Su amigo le dijo esa empresa siempre falla en entregas, mejor evita.
- Silencio o excusas vagas como "Estamos revisando su caso."
- Quejas similares de otros clientes sobre devoluciones ignoradas.



## ¿Qué ve?

- Otros anuncios que prometen rapidez y garantía total mientras está en el sitio web.
- Vio que lo que pidió su amigo llegó un día antes de lo que dijo la empresa y en buen estado.

## ¿Qué dice y hace?

- Desconfía de compras en líneas.
- Conversa con sus amigos sobre la pag. web sobre servicio postventa, cero garantía y demoras.
- Contacta insistentemente al soporte por teléfono, email y chat, exigiendo devolución inmediata.

## Esfuerzos

- No recibió la compra en el tiempo y condiciones establecidas.
- Falta de cumplimiento de garantía en el soporte de entregas o devoluciones, mal servicio post venta.

## Resultados

- Cambio de transportista para que reciban los clientes sus productos a tiempo y en buen estado.
- Capacitar a personal sobre garantía.
- Revisar las reseñas y estar más activo en el servicio post venta para que los clientes se sientan seguros de sus compras y en el producto.



### PROBLEMÁTICAS:

- El cliente no está seguro con la calidad o la garantía de (x) producto.
- Percepción del producto como caro al adquirirlo
- No recibió la compra en el tiempo y condiciones establecidas.
- Procesos lentos en la página web en relación a los pedidos en línea.
- Mala atención en el punto de venta con respecto a información de (x) producto.
- Falta de cumplimiento de garantía en el soporte de entregas o devoluciones, mal servicio post venta.
- Mal cumplimiento en la comunicación de un producto nuevo de lanzamiento en el mercado por los canales.