



**Universidad Juárez Autónoma de Tabasco**  
**División Académica de Ciencias Económico Administrativas**

**Licenciatura en mercadotecnia**

**Mercadotecnia de Servicios**

**5°KLM**

**Docente: Minerva Camacho Javier**

**CJM v1 y Hallazgos de campo clave**

**Presentan:**

**Melissa Mendoza Juárez**

**Brenda Jazmín Vidal Estrada**

**Josselyn Akemy Sánchez Vázquez**

**María del Carmen Segovia Zapata**

**Villahermosa, Tabasco**

**06 de septiembre de 2025**

# Customer Journey Map: Plano de Servicio

	Conciencia	Consideración	Compra	Uso	Post- compra
<b>Acciones del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Escuchan recomendaciones de amigos.</li> <li>-Ve publicaciones de redes sociales.</li> <li>-Analiza sus alrededores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Compara precios accesibles.</li> <li>-Ubicación y accesibilidad.</li> <li>-Tiempo de espera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Visita el local.</li> <li>-Consulta el menú.</li> <li>-Realiza el pedido.</li> <li>-Paga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Disfrutan del consumo de los productos en venta.</li> <li>-Utilizan el espacio para relajarse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dar su opiniones o reseñas a través de sus experiencias.</li> <li>-Vuelve a asistir y recomienda a otros.</li> </ul>
<b>Emociones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Curiosidad por conocer un lugar nuevo.</li> <li>-Alegría por una nueva experiencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Altas expectativas de calidad del servicio.</li> <li>-Consideración de conveniencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Satisfacción con el ambiente.</li> <li>-Decisión de compra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Relajación, satisfacción.</li> <li>-Comodidad y placer al paladar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gratitud, el servicio fue bueno.</li> <li>-Lealtad con la marca o producto</li> </ul>
<b>Puntos de contacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Publicidad boca a boca.</li> <li>-Publicidad en redes sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Visita al local.</li> <li>-Página Instagram.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personal de servicio.</li> <li>-Gerente.</li> <li>-Sistema de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ambiente del local</li> <li>-Su espacio y distancia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Redes sociales para sus comentarios y críticas.</li> </ul>

<b>Hallazgos de campo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ubicación estratégica (Entrevistas 1 y 2).</li> <li>-Recomendaciones positivas (Entrevista 3).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Precios accesibles (Entrevistas 1,2 y 3).</li> <li>-Facilidad de contacto (Entrevistas 1,2 y 3).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personal de servicio amable (Entrevistas 1,2 y 3).</li> <li>-Ambiente cómodo (Entrevistas 2)</li> <li>-Métodos de pago accesibles (Entrevista 3).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Buen precio, comodidad y atención (Entrevistas 1,2 y 3).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoción para la próxima visita (Entrevistas 1,2 y 3)</li> <li>-Contar con wifi (Entrevista 1).</li> </ul>
---------------------------	---	---	--	---	--

Nota: Según la opinión de los clientes, se podría implementar una mejora añadiendo servicio de internet en el local y servicio a domicilio, esto sería un pro en cuanto a la competencia, ya que la empresa presenta precios adecuados a los clientes.

## **Alcance y límites del CJM v1**

Alcance:

- El CJM v1 abarca todas las etapas del recorrido del cliente, desde el descubrimiento de la cafetería hasta su experiencia post-visita.
- Se centra en el servicio presencial y en la experiencia directa en el punto de venta, incorporando hallazgos de entrevistas realizadas a clientes reales.
- Sirve como base para identificar los puntos críticos y las oportunidades para los siguientes avances.

**Límites:**

- El CJM v1 no incluye aún el proceso optimizado con pedidos anticipados por WhatsApp ni métricas derivadas de la fase de mejora (esto se abordará en una versión posterior).
- La información proviene de una pequeña muestra de entrevistas semiestructuradas, por lo que representa una visión inicial, no definitiva. Se requerirá de la construcción de un cuestionario como instrumento de investigación.

# CUSTOMER JOURNEY MAP

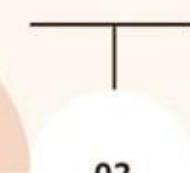


## Consideración

"Considero principalmente la apariencia, o sea, el ambiente, y los precios."



01



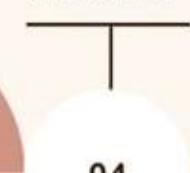
02



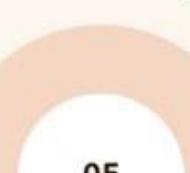
03

## Decisión

"Me quedaba de paso y tenía tiempo libre. Además me gusta ir probando cafés diferentes."



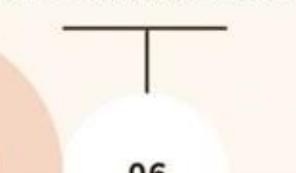
04



05

## Fidelización

"100%, el ambiente es muy agradable, es cómodo, está climatizado y los precios son demasiado accesibles."



06

## Descubrimiento

"La razón principal por la que me enteré fue porque la estaban construyendo enfrente del parque y porque me llamó la atención venir a visitarla por la apariencia."

## Decisión

"Me decidí porque se veía atractiva la fachada, y principalmente porque me encantan las cafeterías y esta es la única que conozco por la zona, así que me conviene mucho por su ubicación."

## Retención

"Creo que tiene potencial para volverse de mis lugares frecuentes."



# Anexos

## **Entrevista 1**

1. ¿Cómo conociste esta cafetería?

R= La razón principal por la que me enteré fue porque la estaban construyendo enfrente del parque y literalmente nada más la vi; y porque me llamó la atención venir a visitarla por la apariencia.

2. Cuando eliges una cafetería, ¿qué es lo que más valoras? (ej. ambiente, rapidez, internet, menú, precio).

R= Bueno principalmente la apariencia, o sea el ambiente, y los precios.

3. ¿Por qué razón decidiste visitar esta cafetería?

R= Porque me gustó como se veía, o sea su apariencia, su primera impresión.

4. ¿Cómo fue tu experiencia al pedir?

R= Normalmente es muy buena pero el servicio es un poco lento.

5. ¿Cómo describirías la atención del personal?

R= Son muy amables.

6. ¿Hubo algún momento que no te gustó o te hizo esperar más?

R= No, siempre que vengo es la misma experiencia.

7. ¿Qué detalle pequeño crees que haría tu experiencia más especial?

R= Que haya internet, considero que es un buen lugar para venir a hacer tarea y el hecho de que no haya internet le afecta.

8. ¿Qué tan probable es que regreses a esta cafetería?

R= Muy probable.

9. ¿Recomendarías este lugar a un amigo?

R= Sí. Primero por el ambiente, nunca está tan lleno ni tan vacío.

10. Si pudieras cambiar una sola cosa de tu experiencia, ¿qué sería?

R= Creo que el servicio, o sea un poco la rapidez del servicio.

11. ¿Qué otras cafeterías sueles visitar y qué te gusta de ellas?

R= Pues realmente solo visito la cabaña y no es como que me quede, pero me gusta que el servicio es más rápido.

## Entrevista 2

1. ¿Cómo conociste esta cafetería?

R= Como vivo cerca, me enteré al ver que estaban poniendo un local nuevo y porque hacían mucha publicidad como con bocinas y carteles.

2. Cuando eliges una cafetería, ¿qué es lo que más valoras? (ej. ambiente, rapidez, internet, menú, precio).

R= Creo que lo primero en lo que me fijo es en la apariencia en los precios, ya hablando del servicio me gusta que sea rápido y que el menú sea variado y flexible.

3. ¿Por qué razón decidiste visitar esta cafetería?

R= Porque se veía atractiva la fachada, y principalmente porque me encantan las cafeterías y esta es la única que conozco por la zona, así que me conviene mucho por su ubicación.

4. ¿Cómo fue tu experiencia al pedir?

R= Me gustó que respondieron a mis dudas sobre la bebida que quería pedir y que cuando quise pedir una bebida caliente, pero en presentación helada, aunque no estuviera en el menú me lo trajeron.

5. ¿Cómo describirías la atención del personal?

R= El personal es muy amable.

6. ¿Hubo algún momento que no te gustó o te hizo esperar más?

R= Creo que tardaron mucho en servirme mi bebida cuando era algo muy fácil de preparar.

7. ¿Qué detalle pequeño crees que haría tu experiencia más especial?

R= Me gustaría tener acceso a la red sin tener la necesidad de pedir la contraseña al personal, o sea que fuera como en Starbucks o como en algunos establecimientos que tienen un código QR.

8. ¿Qué tan probable es que regreses a esta cafetería?

R= Demasiado probable.

9. ¿Recomendarías este lugar a un amigo?

R= 100%, el ambiente es muy agradable, es cómodo, está climatizado y los precios son demasiado accesibles.

10. Si pudieras cambiar una sola cosa de tu experiencia, ¿qué sería?

R= Que el servicio sea más rápido definitivamente.

11. ¿Qué otras cafeterías sueles visitar y qué te gusta de ellas?

R= Frecuento mucho Starbucks y principalmente valoro que son rápidos y que es un espacio con internet en el que te puedes quedar el tiempo necesario para realizar tus actividades.

### **Entrevista 3**

1. ¿Cómo conociste esta cafetería?

R= Pues la verdad pasé varias veces por aquí camino la escuela, y un día me dio curiosidad porque vi que siempre había gente. Luego en redes también me salió la página, entonces me animé a venir.

2. Cuando eliges una cafetería, ¿qué es lo que más valoras? (ej. ambiente, rapidez, internet, menú, precio).

R= Yo creo que lo primero es que los precios sean accesibles. También me fijo en que se sienta cómodo el lugar, como que te den ganas de quedarte un rato.

3. ¿Por qué razón decidiste visitar esta cafetería?

R= Pues porque me quedaba de paso y tenía tiempo libre. Y además me gusta ir probando cafés diferentes, así no siempre voy al mismo lugar.

4. ¿Cómo fue tu experiencia al pedir?

R= Bien, la atención fue inmediata y fueron pacientes mientras decidía que pedir.

5. ¿Cómo describirías la atención del personal?

R= Muy buena, son amables y no te atienden con prisa o mala cara.

6. ¿Hubo algún momento que no te gustó o te hizo esperar más?

R= Solo el ratito de espera desde que pedí mi orden hasta que me la entregaron, pero entiendo que había gente.

7. ¿Qué detalle pequeño crees que haría tu experiencia más especial?

R= Estaría padre que tuvieran servicio a domicilio o aunque sea pedidos para llevar más prácticos, porque a veces no siempre quiero quedarme aquí, pero sí me gustaría pedir algo en casa.

8. ¿Qué tan probable es que regreses a esta cafetería?

R= Bastante probable, creo que tiene potencial para volverse de mis lugares frecuentes.

9. ¿Recomendarías este lugar a un amigo?

R= Definitivamente sí, pero creo que sí les advertiría de que no vengan si tienen mucha prisa porque el servicio es un poco lento

10. Si pudieras cambiar una sola cosa de tu experiencia, ¿qué sería?

R= Que hubiera más opciones de comida salada, porque casi todo lo que vi eran postres y que no se tarden tanto en preparar las bebidas.

11. ¿Qué otras cafeterías sueles visitar y qué te gusta de ellas?

R= Me gusta mucho LAUT, pero sus precios son un poco más elevados y me queda un poco retirado, pero me encanta la variedad de su menú y que es un tiempo de espera aceptable para lo que pides.

## Fotos de evidencia

