

## **Checklist para Mapear el Customer Journey**

- ✓ Objetivo definido
- ✓ Cliente objetivo identificado
- ✓ Etapas del recorrido mapeadas
- ✓ Puntos de contacto identificados
- ✓ Emociones del cliente registradas
- ✓ Fricciones detectadas
- ✓ Oportunidades de mejora encontradas
- ✓ Mapa final visualizado
- ✓ Plan de acción creado