

FASES



DESCRIPCIÓN

El cliente descubre que tiene una necesidad y busca una solución	Compara e investiga qué propuestas le solucionará mejor su necesidad	Se asesora e informa de las características del producto, precio, plazos de entrega etc	Compra el producto o servicio. Hace uso del mismo	Contactos posteriores con el cliente	Recomendaciones del cliente
------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------

EXPECTATIVAS (BENEFICIOS CONCRETOS QUE ESPERA)

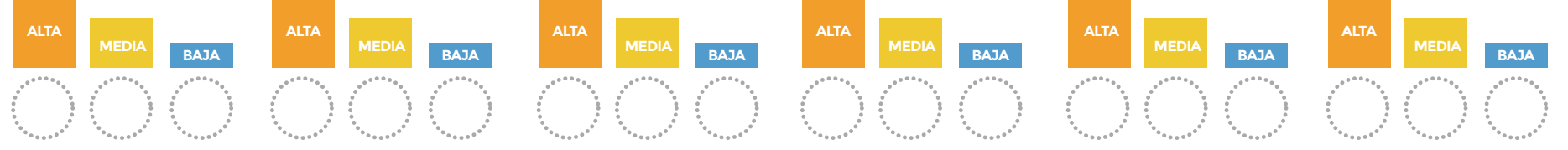
--	--	--	--	--	--

¿QUÉ PUNTOS DE CONTACTO O INTERACCIONES TIENE EL CLIENTE CON LA EMPRESA?

CANALES



CRITICIDAD (CÓMO DE IMPORTANTE ES PARA EL CLIENTE ESTA FASE)



VALORACIÓN DEL CLIENTE



PUNTOS DE DOLOR (PREOCUPACIONES O FRUSTRACIONES)

--	--	--	--	--	--

IDEAS PARA ALIVIA LOS PUNTOS DE DOLOR

--	--	--	--	--	--