




| | DESCUBRIMIENTO | EVALUACIÓN | INTERACCIÓN - COMPRA | ENTREGA | POSTVENTA |
|--|----------------|------------|----------------------|---------|-----------|
| Motivaciones «qué es lo que espera y por qué» | | | | | |
| Dudas «Qué le preocupa, desconoce o le provoca incertidumbre» | | | | | |
|    | | | | | |
| Nuestros procesos internos en cada momento del cliente | | | | | |
| Dolores o momentos de insatisfacción | | | | | |
| Oportunidades - ¿qué más /distinto podríamos hacer para superar esos dolores? | | | | | |