

Material de referência: Primeira versão da jornada

Fizemos um mapeamento inicial da jornada da nossa persona, a Raquel, dividindo os post-its virtuais em colunas e linhas. Nas colunas, temos as etapas dessa jornada: Conhecendo, Visitando, Aprofundando e Finalizando.

Abaixo de cada etapa, listamos as atividades que acontecem, tanto no Cenário 1 quanto no Cenário 2. Confira a seguir como ficaram os mapas da jornada da Raquel.

Cenário 1: Escolhendo a MusicDot

Conhecendo	Visitando	Aprofundando	Finalizando
Vê um vídeo de um conteúdo do seu interesse	Entra na página de um curso específico	Procura sanar algumas dúvidas no site, mas não consegue	Entra em contato solicitando um período de 15 dias
Procura um curso de instrumento ou de canto e encontra a MusicDot	Entra na página de todos os cursos	Procura sobre o método de ensino, planos e formas de pagamento, mas não encontra informações suficientes	Entra em contato sobre os planos e métodos de pagamento

Cenário 2: Experimentando a plataforma

Conhecendo	Visitando	Aprofundando	Finalizando
Começa o teste na plataforma	Se inscreve no curso do seu interesse	Cada aula leva mais tempo do que o previsto	Pessoa fica frustrada
	Começa a fazer as aulas	Não consegue encontrar onde envia os exercícios	