

ÓCIO

FLUXO DE  
EXPERIÊNCIA



| ETAPA   | RESERVA | RECEPÇÃO | ESPERA | SERVIÇO | PÓS VENDA |
|---|---------|----------|--------|---------|-----------|
| Expectativas  |         |          |        |         |           |
| Ameaças   |         |          |        |         |           |
| Oportunidades para exceder as expectativas físicas    |         |          |        |         |           |
| Oportunidades para exceder as expectativas emocionais |         |          |        |         |           |
| Emoção despertada                                     |         |          |        |         |           |