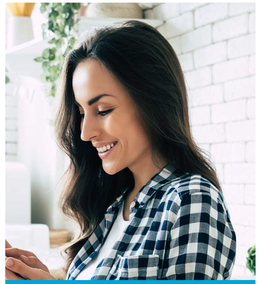
MERCADONA
SUPERMERCADOS DE CONFIANZA

USUARIO



Laura
27 años

Dentista que vive en el centro de Valencia. No tiene tiempo para ir a comprar al supermercado físicamente y no tiene coche para hacer grandes compras.

ETAPA	NECESIDAD Y CONCIENCIA	BÚSQUEDA Y CONSIDERACIÓN		DECISIÓN Y COMPRA		ENTREGA Y USO				SATISFACCIÓN Y LEALTAD	
SENTIMIENTOS Y PENSAMIENTOS	Frustración por no tener comida en casa y no tener tiempo de ir a comprar. ¿Y si compro la comida por internet?	Estrés por no saber por dónde empezar. Voy a buscar supermercados online a ver qué recomienda la gente.	Mercadona parece estar bién, voy a buscar si en mi zona está disponible este servicio. Vale, si que está disponible, vamos a probar.	Emocionada de haber encontrado rápidamente un supermercado online. Quiero comprar X productos. Ah mira, son fáciles de encontrar.	Puff me hace registrarme. Bueno es normal, voy a seguir. ¿Cuando me va mejor que me lo entreguen? Mañana cuando vaya a comer a casa. ¿7€ de gastos de envío? Qué caro! Bueno, vamos a darle una oportunidad. Pagado, a ver mañana.	Contenta de haber recibido el pedido Ya estoy en casa, ¿llegará a tiempo? Ah mira qué bien, me han enviado un mensaje diciendo que ya llega. Ya está aquí. ¡Qué majo el repartidor!	No se han encontrado problemas.	Me está gustado. Parece que los productos /comida están bien empaquetados y etiquetados.		Satisfecha con la experiencia de compra online de Mercadona. Voy a volver a comprar online, qué comodo que te lo traigan a casa.	Les diré a mis amigos y familiares que está muy bien comprar online en Mercadona. También daré mi feedback en las redes sociales.
OBJETIVOS	No hay objetivos en este punto	Encontrar la mejor solución para comprar comida online	Saber si en tu zona esta disponible la compra online	Encontrar y seleccionar productos fácilmente	Hacer el pedido sin esfuerzo	Recibir el pedido sin problemas y en el tiempo especificado	Recibir ayuda si aparecen problemas	Tener productos e ingredientes de calidad y un buen empaquetado		Repetir la buena experiencia	Compartir la experiencia y dar feedback
ACCIONES Y EXPERIENCIA	Experiencia positiva Experiencia neutra Experiecia negativa Ver o escuchar un anuncio	Comparar y evaluar alternativas	Entrar en la web de Mercadona y entroducir el código postal	Añadir productos al carrito de la compra	Registrarse, indicar el día y hora de entrega y hacer el pago	Esperar el pedido	Recibir el pedido		Disfrutar de la comida o productos	Volver a hacer un pedido online	Compartir la experiencia
PUNTOS DE CONTACTO	Boca a boca Redes sociales Internet Medios escritos Tienda física	PC, portátil, tablet o móvil		Web o app de Mercadona	Correo electrónico de confirmación	Mensajes de seguimiento	Servicio a domicilio	Teléfono Correo electrónico	Productos o comida Packaging	Todos los puntos de contacto	Boca a boca Redes sociales Tienda física