**Buyer Journey New School**

**Awareness**

Pasos:

Ve anuncio con un precio erróneo, publicado por error de la agencia de publicidad que se contrató para la campaña.

Quiere aprender a bailar (hobby, salud, profesionalmente, socializar, etc.)

Busca en redes sociales academias de baile.

Puntos de contacto:

Redes Sociales (Facebook e Instagram), boca a boca, Ads en tv o universidades.

**Consideration**

Pasos:

Busca información en fan page

Compara el precio erróneo con el de la competencia y decide hacer la compra con usted porque su precio erróneo es mejor que el de la competencia

Consulta por más información de los cursos y programas

Consulta por tarifas (por tiempo y promociones)

Consulta por horarios

Llega al establecimiento

Explora el establecimiento (parqueo disponible, vestidores, salas de baile, etc.)

Pide información sobre el entrenador

Toma su clase de prueba gratis

Puntos de contacto:

Redes Sociales (Facebook e Instagram), YouTube, lee reviews, pide recomendaciones a sus conocidos, conoce las instalaciones.

**Acquisition**

Pasos:

En el momento de la compra, el cliente se da cuenta que el precio es mayor y amenaza con demandar por publicidad engañosa

Se decide respetar el precio publicado en el anuncio y el cliente hace la compra con nuestra empresa

Se inscribe a un programa

Conoce a los entrenadores y socializa

Usa las instalaciones

Experimenta el ambiente por primera vez

Puntos de contacto:

Recepcionista, uso de las instalaciones, comodidad en el ambiente, maestros.

**Service**

Pasos:

Una semana después de la compra, se recibe una queja del cliente vía telefónica indicando que el producto/servicio falló y exige reembolso por garantía.

Usted accede al reembolso y ejecuta su procedimiento de devoluciones

Segunda experiencia de la clase de baile

Conoce al entrenador

Se incluye a la comunidad (grupos de WhatsApp, amigos, etc.)

Finaliza su clase

Puntos de contacto:

Recepcionista, teléfono, uso de las instalaciones, maestros, compañeros de baile, grupos de WhatsApp, correo, Apps.

**Loyalty**

Debido a la falla del producto/servicio, se decide compensar al cliente otorgándole un cupón de descuento de 20% para su próxima compra.

Recibe invitaciones para regresar a New School

Recibe promociones o tarifas especiales

Recibe cupones por tiempo limitado

Es contactado por sus maestros, compañeros y amigos

Puntos de contacto:

Mailing, redes sociales, WhatsApp, maestros.